

## CONVOCATORIA 2021

RESUMEN PROPUESTA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)	EXP: FC-2021.2/02/1906388-2

### RESUMEN DE LA PROPUESTA DE LIQUIDACIÓN DEL EXPEDIENTE FC-2021.2/02/1906388-2, DE LA ENTIDAD CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977).

#### AYUDA CONCEDIDA

	CP	No CP	Total
[A] Ayuda concedida	0,00	41.901,75	41.901,75
[B] Abono anticipado	0,00	25.141,05	25.141,05
[C] Ayuda certificada	0,00	41.901,75	41.901,75

#### LIQUIDACIÓN DE AYUDA CONCEDIDA

	CP	No CP	Total
[D] Ayuda certificada	0,00	41.901,75	41.901,75
[E] Ayuda concedida ajustada al grado de cumplimiento	0,00	41.901,75	41.901,75
[F = mín.(F1,F2,F3,F4,F5,F6)] Ayuda certificada ajustada <sup>1</sup>	0,00	41.901,75	41.901,75
			<b>Total</b>
[F1] Ayuda certificada ajustada a colectivos prioritarios y personas con discapacidad			41.901,75
[F2] Ayuda certificada ajustada a participantes desempleados			41.901,75
[F3] Ayuda concedida ajustada a adecuación en áreas prioritarias			41.901,75
[F4] Ayuda concedida ajustada a la adecuación de la oferta en acciones formativas de prioridad alta			41.901,75
[F5] Ayuda concedida ajustada a la distribución territorial			41.901,75
[F6] Ayuda certificada ajustada a cumplimiento modulos FCT			41.901,75
			<b>Total</b>
[G = min(D,E,F)] Liquidación de la ayuda concedida	0,00	41.901,75	41.901,75

<sup>1</sup> Redistribución de bolsas CP y NoCP proporcional a la ayuda certificada

#### RENDIMIENTOS FINANCIEROS

	CP	No CP	
[H] Rendimientos financieros a justificar acreditados por el solicitante	0,00	0,00	
[I = D - G] Margen de justificación de la ayuda	0,00	0,00	
[J] Importe justificado relativo a participantes no reformulados	0,00	0,00	
[K = I + J] Importe total justificado de rendimientos	0,00	0,00	
			<b>Total</b>
[L = mín(H,K)] Liquidación rendimientos financieros	0,00	0,00	0,00
[M] Rendimientos financieros <b>NO</b> aplicados a formación declarados por el solicitante	0,00	0,00	0,00

#### ESTADO DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

La entidad ha presentado las siguientes memorias		
Memoria de actuación		SÍ
Memoria de alumnado		SÍ
Memoria de personal docente		SÍ
Memoria económica		SÍ

#### REINTEGROS

	CP	No CP	Total
[N] Ingreso voluntario de subvención no ejecutada	0,00	0,00	0,00
[O] Ingreso voluntario de rendimientos financieros aplicados a formación	0,00	0,00	0,00
[P] Ingreso voluntario de rendimientos financieros <b>NO</b> aplicados a formación	0,00	0,00	0,00

## CONVOCATORIA 2021

RESUMEN PROPUESTA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

### IMPORTE DE LIQUIDACIÓN

	CP	No CP	Total
[Q = G + L] Suma de importes a liquidar ayuda concedida y rendimientos	0,00	41.901,75	41.901,75
[R = N + G - B] Importe a reintegrar/abonar con cargo a ayuda concedida	0,00	16.760,70	16.760,70
[S = H - L - O] Importe a reintegrar con cargo a rendimientos financieros aplicados a formación	0,00	0,00	0,00
[T = M - P] Importe a reintegrar con cargo a rendimientos financieros <b>NO</b> aplicados a formación	0,00	0,00	0,00
[U = R - S - T] Importe total a reintegrar/abonar	0,00	+ 16.760,70	+ 16.760,70
<b>[U1] Importe total que el SCE debe ABONAR a la Entidad Beneficiaria</b>			<b>16.760,70</b>

## CONVOCATORIA 2021

PENALIZACIONES APLICADAS A LA SOLICITUD	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

### DATOS GENERALES DEL EXPEDIENTE

Ayuda concedida	41.901,75 €
[A] Participantes comprometidos	285
[B] Participantes válidos/certificados	445
[C = min(A,B)] Total participantes para cálculo de penalizaciones	285
Ayuda certificada	41.901,75 €

### CONDICIÓN DE GRADO DE CUMPLIMIENTO DE HORAS DE FORMACIÓN

[A]: Horas de formación comprometidas	8.465 h.	100,000 %	
[B]: Horas de formación ejecutadas <sup>1</sup>	12.700 h.	150,030 %	
[C] = [A] - [B]: % minoración a aplicar según desviación		0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>
[D]: Ayuda concedida	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[E] = [D] x [C] / 100: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[F] = [D] - [E]: Ayuda concedida ajustada al grado de cumplimiento	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

<sup>1</sup> La suma de los participantes finalizados y de los abandonos certificados multiplicado por las horas formativas para cada una de las acciones formativas del plan.

### COMPROMISO DE PARTICIPANTES DESEMPLEADOS

	<b>Participantes</b>	<b>Porcentaje</b>	
[A]: Total participantes para cálculo de penalizaciones	285	100,000 %	
[B]: % desempleados comprometido	86	30,000 %	
[C]: % desempleados válido	177	62,105 %	
[D] = [B] - [C]: minoración a aplicar según desviación	0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>
[E]: Ayuda certificada	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[F] = [E] x [D] / 100: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[G] = [E] - [F]: Ayuda certificada ajustado a desempleados	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

### COLECTIVOS PRIORITARIOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

#### COMPROMISO DE COLECTIVOS PRIORITARIOS

	<b>Participantes</b>	<b>Porcentaje</b>	
[A1]: Total participantes para cálculo de penalizaciones	285	100,000 %	
[B1]: colectivos prioritarios (no discapacitados) comprometido	228	80,000 %	
[C1]: colectivos prioritarios (no discapacitados) válido	341	119,649 %	
[D1] = [B1] - [C1]: minoración a aplicar según desviación	0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>
[E1]: Importe medio de colectivos prioritarios no discapacitados			104,34 €
[F1] = [E1] x [D1]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €

## CONVOCATORIA 2021

PENALIZACIONES APLICADAS A LA SOLICITUD	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

### COMPROMISO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Participantes	Porcentaje	
[A2]: Total participantes para cálculo de penalizaciones	285	100,000 %	
[B2]: personas discapacitadas comprometido	14	5,000 %	
[C2]: personas discapacitadas válido <sup>2</sup>	23	8,070 %	
[D2] = [B2] - [C2]: minoración a aplicar según desviación	0	0,000 %	
	CP	No CP	Total
[E2]: Importe medio de discapacitados			95,29 €
[F2] = [E2] x [D2]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €

<sup>2</sup> Los participantes con discapacidad formados por encima del compromiso, se tratarán como parte de los colectivos prioritarios si cumplen los requisitos correspondientes.

### COLECTIVOS PRIORITARIOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	CP	No CP	Total
[G]: Ayuda certificada	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[H] = [F1] + [F2]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[I] = [G] - [H]: Ayuda certificada ajustada a colectivos prioritarios y personas con discapacidad	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

### ADECUACIÓN DE LA OFERTA EN ÁREAS PRIORITARIAS

	Participantes	Porcentaje	
[A]: participantes comprometido	285	100,000 %	
[B]: participantes válidos	445	156,140 %	
[C] = [A] - [B]: minoración a aplicar según desviación	0	0,000 %	
	CP	No CP	Total
[D]: Importe medio de participantes de AAFF en áreas prioritarias			147,02 €
[E]: Ayuda concedida	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[F] = [C] x [D]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[G] = [E] - [F]: Ayuda concedida ajustada a la adecuación de la oferta en áreas prioritarias	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

### ADECUACIÓN DE LA OFERTA EN ACCIONES FORMATIVAS DE PRIORIDAD ALTA

	Participantes	Porcentaje	
[A]: participantes comprometido	285	100,000 %	
[B]: participantes válidos	445	156,140 %	
[C] = [A] - [B]: minoración a aplicar según desviación	0	0,000 %	
	CP	No CP	Total
[D]: Importe medio de participantes en AAFF de prioridad alta			147,02 €
[E]: Ayuda concedida	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[F] = [C] x [D]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[G] = [E] - [F]: Ayuda concedida ajustada a la adecuación de la oferta en acciones formativas de prioridad alta	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

## CONVOCATORIA 2021

PENALIZACIONES APLICADAS A LA SOLICITUD	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

### DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

Tenerife		Participantes	Porcentaje	
[A1]: participantes comprometido		58	20,351 %	
[B1]: participantes válidos		89	31,228 %	
[C1] = [A1] - [B1]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D1]: Importe medio de participantes en Tenerife		-	147,65 €	
[E1] = [C1] x [D1]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
Gran Canaria		Participantes	Porcentaje	
[A2]: participantes comprometido		58	20,351 %	
[B2]: participantes válidos		147	51,579 %	
[C2] = [A2] - [B2]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D2]: Importe medio de participantes en Gran Canaria		-	147,65 €	
[E2] = [C2] x [D2]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
Lanzarote		Participantes	Porcentaje	
[A3]: participantes comprometido		38	13,333 %	
[B3]: participantes válidos		52	18,246 %	
[C3] = [A3] - [B3]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D3]: Importe medio de participantes en Lanzarote		-	147,20 €	
[E3] = [C3] x [D3]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
Fuerteventura		Participantes	Porcentaje	
[A4]: participantes comprometido		38	13,333 %	
[B4]: participantes válidos		43	15,088 %	
[C4] = [A4] - [B4]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D4]: Importe medio de participantes en Fuerteventura		-	147,20 €	
[E4] = [C4] x [D4]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
La Palma		Participantes	Porcentaje	
[A5]: participantes comprometido		31	10,877 %	
[B5]: participantes válidos		44	15,439 %	
[C5] = [A5] - [B5]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D5]: Importe medio de participantes en La Palma		-	146,10 €	
[E5] = [C5] x [D5]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
La Gomera		Participantes	Porcentaje	
[A6]: participantes comprometido		31	10,877 %	
[B6]: participantes válidos		36	12,632 %	
[C6] = [A6] - [B6]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D6]: Importe medio de participantes en La Gomera		-	146,10 €	
[E6] = [C6] x [D6]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
El Hierro		Participantes	Porcentaje	
[A7]: participantes comprometido		31	10,877 %	
[B7]: participantes válidos		34	11,930 %	
[C7] = [A7] - [B7]: % minoración a aplicar según desviación		0	0,000 %	
	<b>CP</b>	<b>No CP</b>	<b>Total</b>	
[D7]: Importe medio de participantes en El Hierro		-	146,10 €	
[E7] = [C7] x [D7]: Penalización a aplicar según desviación		0,00 €	0,00 €	
Compromiso de distribución territorial		CP	No CP	Total
[F]: Ayuda concedida		0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

## CONVOCATORIA 2021

PENALIZACIONES APLICADAS A LA SOLICITUD	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

[G] = [E1] + [E2] + ... + [E7]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	0,00 €	0,00 €
[H] = [F] - [G]: Ayuda concedida ajustada a la distribución territorial	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

### COMPROMISO DE MÓDULOS FCT

Compromiso de módulos FCT	CP	No CP	Total
[A]: Compromiso de ejecución en FCT	0,00 €	-	0,00 €
[B]: Ejecución del presupuesto en FCT	0,00 €	-	0,00 €
[C]: Ayuda certificada	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €
[D] = [A] - [B]: Penalización a aplicar según desviación	0,00 €	-	0,00 €
[E] = [C] - [D]: Ayuda certificada ajustado a ejecución en FCT	0,00 €	41.901,75 €	41.901,75 €

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS RECHAZADOS PARA LA LIQUIDACIÓN

SOLICITANTE: **CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)**

EXP: **FC-2021.2/02/1906388-2**

Nº Acción	Nº Grupo	NIF	Apellidos, Nombre	CIF	Empresa
8	7	79152314E	CABRERA RODRIGUEZ, LIA	B05484092	CANARY FUNDRAISING, SL

Causa de anulación: SVD\_NO\_EMPLEADO - El alumno no consta como empleado en el SVD

(1) Alumno(s) Forzado(s) para Cofinanciación por FSE

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE GRUPOS INCIDENTADOS	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

### LISTADO DE GRUPOS INCIDENTADOS DEL EXPEDIENTE FC-2021.2/02/1906388-2

No hay grupos incidentados

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS CERTIFICADOS NO PRIORITARIOS	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

Grupo	NIF	Apellidos, Nombre	CIF	Empresa
8.1	43833288A	RODRÍGUEZ MARTÍN, ADOLFO		
8.2	43831558K	CUBAS FERNÁNDEZ, JUAN ANTONIO		
8.2	43830886Q	MORA DÍAZ, MARÍA MIRANDA		
8.2	Y6784579F	RETAMOZA JIMÉNEZ, NARA DEL PILAR		
8.3	79151824S	PÉREZ FUMERO, PRISCILA MARÍA		
8.3	42240423A	PÉREZ PADRÓN, JOSUÉ		
8.4	42220811X	DE LEÓN PERAZA, ERASMO		
8.4	43835826B	GARCÍA GUTIÉRREZ, JÉSICA		
8.4	42197360L	HERNÁNDEZ CASTRO, MAISA		
8.4	45347019N	RODRÍGUEZ FABELO, AINHOA		
8.4	42263058Y	TAJES RIVERO, CRISTIAN		
8.5	78644147V	CASAS MEDINA, CRISTINA		
8.5	42232771X	DÍAZ PÉREZ, ADRIÁN		
8.5	78537725Q	NARANJO BARRERA, YARA		
8.5	42412258M	PÉREZ MUÑOZ, GENOVEVA		
8.5	78536278H	VERONA HERNANDEZ, ADRIANA		
8.6	42236294Z	ALVAREZ MARTIN, ELENA		
8.6	78594265E	CHACON MEDINA, AINARA DEL CARM		
8.6	42257076G	CONCEPCION LORENZO, FLORICEL		
8.6	42236179Z	DIAZ ALCOVER, DARIO		
8.6	42235711Y	FELIPE GARCÍA, ATTENERI		
8.6	78554058L	GARCIA SANCHEZ, MARIA JOSE		
8.6	42234468M	MARICHAL LORENZO, BEATRIZ		
8.6	43837374H	PADRON BARRERA, FLAVIA ELVIRA		
8.6	78538749M	PADRON MARTIN, ABRAHAM		
8.6	43836994Y	PADRÓN MÉNDEZ, LISBEL		
8.6	43837121H	PÉREZ CORUJO, JOSE LUIS		
8.6	78767105V	PÉREZ YBAÑEZ, KIARA		
8.6	42234244B	RODRIGUEZ PEREZ, LUCIA		
8.7	78587226K	ALVAREZ HERNANDEZ, RAUL		
8.7	78588931R	BETANCOR MORALES, ANAHI		
8.7	43839395S	BRITO GONZÁLEZ, EFREN		
8.7	79097258M	DOMINGUEZ RODRIGUEZ, SAMANTHA DE LOS		
8.7	79097259Y	DOMÍNGUEZ RODRIGUEZ, ERICKA LUCÍA		
8.7	78592445L	DORRONSORO CAMACHO, JAVIER		
8.7	78590334R	ESTEVEZ WISZYNSKI, DIEGO ANTONIO		
8.7	43830385K	GARCIA GARCIA, KARINA		
8.7	43837330C	GONZALEZ MORALES, BRIAN		
8.7	42283599P	HERNANDEZ ZULBARAN, GENESIS MARIANN		
8.7	78853912E	LÓPEZ MENDOZA, CARLOS JAVIER	A38454278	CENTROS COMERCIALES CARREFOUR, SA
8.7	78595655D	LORENZO DÍAZ, GABRIEL		
8.7	Y7860107D	MUJICA GONZALEZ, DANIELI LISSET		
8.7	78588448R	PÉREZ BERNAL, SONIA		
8.7	43840352Y	PETRIZZELLI MÉNDEZ, GISELLE		
9.1	43831558K	CUBAS FERNÁNDEZ, JUAN ANTONIO		
9.1	Y6784579F	RETAMOZA JIMÉNEZ, NARA DEL PILAR		
9.2	44715674V	GONZÁLEZ PÉREZ, MARÍA ENCARNACIÓN		
9.2	44745024L	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, IRINA		
9.4	78530908F	BRITO PEÑA, LAURA		
9.4	43835826B	GARCÍA GUTIÉRREZ, JÉSICA		
9.4	42197360L	HERNÁNDEZ CASTRO, MAISA		
9.4	45347019N	RODRÍGUEZ FABELO, AINHOA		
9.4	42263058Y	TAJES RIVERO, CRISTIAN		
9.5	42232771X	DÍAZ PÉREZ, ADRIÁN		
9.5	78537725Q	NARANJO BARRERA, YARA		

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS CERTIFICADOS NO PRIORITARIOS	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

Grupo	NIF	Apellidos, Nombre	CIF	Empresa
9.5	42412258M	PEREZ MUÑOZ, GENOVEVA		
9.6	78587226K	ALVAREZ HERNANDEZ, RAUL		
9.6	43839395S	BRITO GONZÁLEZ, EFREN		
9.6	42257076G	CONCEPCION LORENZO, FLORICEL		
9.6	42236179Z	DIAZ ALCOVER, DARIO		
9.6	79097258M	DOMINGUEZ RODRIGUEZ, SAMANTHA DE LOS		
9.6	79097259Y	DOMÍNGUEZ RODRIGUEZ, ERICKA LUCÍA		
9.6	78592445L	DORRONSORO CAMACHO, JAVIER		
9.6	42235711Y	FELIPE GARCÍA, ATTENERI		
9.6	78585326F	FUENTES BARRETO, SHEILA RUTH		
9.6	43830385K	GARCIA GARCIA, KARINA		
9.6	78554058L	GARCIA SANCHEZ, MARIA JOSE		
9.6	78595655D	LORENZO DÍAZ, GABRIEL		
9.6	42234468M	MARICHAL LORENZO, BEATRIZ		
9.6	Y7860107D	MUJICA GONZALEZ, DANIELI LISSET		
9.6	78538749M	PADRON MARTIN, ABRAHAM		
9.6	43836994Y	PADRÓN MÉNDEZ, LISBEL		
9.6	43837121H	PEREZ CORUJO, JOSE LUIS		
9.6	78767105V	PÉREZ YBAÑEZ, KIARA		
9.6	43840352Y	PETRIZZELLI MÉNDEZ, GISELLE		
9.6	42234244B	RODRIGUEZ PEREZ, LUCIA		
9.7	78588931R	BETANCOR MORALES, ANAHI		
9.7	42236390H	GARCIA HERNANDEZ, DANIEL	B35715556	RUMARDI IMPORTACIONES, SL
9.7	43837330C	GONZALEZ MORALES, BRIAN		
9.7	43831603C	GONZALEZ OSSORIO, ALBA		
9.7	42283599P	HERNANDEZ ZULBARAN, GENESIS MARIANN		
9.7	78853912E	LÓPEZ MENDOZA, CARLOS JAVIER	A38454278	CENTROS COMERCIALES CARREFOUR, SA
9.7	78588448R	PÉREZ BERNAL, SONIA		

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN

SOLICITANTE: **CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)**

EXP: **FC-2021.2/02/1906388-2**

### LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN, DEL EXPEDIENTE FC-2021.2/02/1906388-2

Grupo	NIF	Apellidos, Nombre	Empresa	Causa exclusión
8.1	Y4745018V	ACEVEDO LAREZ, LIGDEL RUHT	LIGDEL RUHT ACEVEDO LAREZ (Y4745018V)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	43829464C	AZOCAR GALLEGO, CARLA	SUPERMERCADO QUINTERO, SL (B76624741)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	44719520E	BRAVO GUARDIA, ZENAIDA DEL PINO	HUGO BOSS BENELUX, BV Y CIA (C81556177)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	11105788P	GUTIÉRREZ LEÓN, MARÍA ELISA	SUPERMERCADO QUINTERO, SL (B76624741)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	42855291N	MACÍAS BATISTA, CARMELO	CARMELO MACÍAS BATISTA (42855291N)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	43831464L	MARTÍN HERNÁNDEZ, YAMILET	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	Y7820832H	MARTÍNEZ DÍAZ, LUIS EDUARDO	AGRUCAN, SL (B38238788)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	Y7884978V	OSORIO UMAÑA, ARCÁNGEL ALBERTO	GARAJONAGUA, SL (B38940946)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	44728364B	RODRÍGUEZ TALAVERA, MÓNICA DEL PINO	MORENO LUQUE CRISTÓBAL FERNANDO (25326559V)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.1	44720697A	SANTANA RAMÍREZ, LUNA	TENDAM RETAIL, SA (A08099459)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	45344687A	AGUILERA CABRERA, ZULEICA	TENDAM RETAIL, SA (A08099459)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	42245037V	BETANCOR LÓPEZ, ESTEFANÍA DEL PINO	DINOSOL SUPERMERCADOS, S.L. (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	78858937X	DELGADO GUTIÉRREZ, JOSÉ ANTONIO	DINOSOL SUPERMERCADOS, S.L. (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	45344991P	HERNÁNDEZ VILLANUEVA, ADONAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, S.L. (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	42240340N	RODRÍGUEZ ROSA, LAURA	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	44715865R	SOBRINO MARRERO, RUBÉN	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.2	45344120B	VIDAL MACÍAS, ANA ESTER	DEPÓSITO ALMACENES NÚMERO 1, S.A. (A38023925)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	44711606C	AGUIAR DÍAZ, ALEJANDRO	AGUIAR DÍAZ ALEJANDRO (44711606C)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	48779008X	BARCELÓ GARCÍA, IRENE	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	Y1485173P	CARRANI, GIANLUCA	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	72150474A	CODESAL MARTÍNEZ, EDUARDO	BIK BOK DESING, SLU (B38894150)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN

SOLICITANTE: **CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)**

EXP: **FC-2021.2/02/1906388-2**

8.3	44749279L	EUGENIO ARMAS, ESTEFANÍA GLORIA	JD CANARY ISLANDS SPORTS, SL (B42574947)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	Y3883408X	FADEL ABAHAZEM, MOHAMED	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	42244718C	FERNÁNDEZ SANTOS, JANIN	SARTON CANARIAS, SA (A35474832)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	X5301723Q	FERRAN, NICOLA CATHERINE	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	45340809N	MARTÍN MATILLA, YOMARA	MERCADONA, SA (A46103834)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	Y4595131K	PELUSO, MARÍA ROSARIA	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	45777175E	ROMERO MEDINA, EUSTAQUIO DAVID	HACKETT LIM SPAIN, SL (B80419831)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	Y8412150Y	RUGGIERO, FABRIZIO GIUSEPPE ANTONIO	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	09079663E	RUIZ VERGARA, YAIZA	SPORT ZONE CANARIAS, SL (B76525617)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.3	29491676H	SUÁREZ NAVARRO, JORGE	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.4	45344607S	ALVARADO SANTANA, PAOLA CRISTINA	MERCADONA, SA (A46103834)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.4	54108110N	DELGADO MÉNDEZ, CATHAYSA	GONZÁLEZ SANTANA, JESÚS (42265239W)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.4	44725377Z	PLACERES RODRÍGUEZ, NATALIA DEL CARMEN	PLACERES RODRÍGUEZ NATALIA CARMEN (44725377Z)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.5	49406379X	DEL PINO SANTANA, EDUARDO	ZARA ESPAÑA, SA (A15022510)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.5	42199169B	GUERRA SÁNCHEZ, JOSÉ ADAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.5	78728358W	GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, KEVIN OMAR	DRASANVI, SL (B24279093)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.5	54827681M	LEYVA ÁLVAREZ, DIANISBET	HERMANOS RODRÍGUEZ PONCE, SA (A35055045)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.5	54829948H	MATAMOROS PÉREZ, REY RAFAEL	COMERCIAL FCHIGO, SLU (B76576834)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	79257056E	AHUMADA CAMPOS, SILVIA CAROLINA	SARTON CANARIAS, SA (A35474832)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	46248175M	ALONSO ARRAEZ, OMAR	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	79084321V	AYALA CRUZ, CRISTIAN	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	42234201Z	AYUDARTE RODRIGUEZ, ALBERTO	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
			COMTIGO COMUNICACIONES, SL	Supera el límite de

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

8.6	42235893G	BARRIOS GONZALEZ, AITAMI	(B38699567)	alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	78611817W	BENAVIDES CASTILLA, ANA	LA TIRANÍA DEL TIEMPO, SL (B01767573)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	42228626M	BERNAL SANTAMARIA, SAMUEL	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	Y5762141B	CARCELEN JEICE, JEICE ALEXANDRA	CADENA ACOSTA FERRETERÍAS, SL (B76331941)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	45346004D	CHIRINO MORALES, ALEJANDRO HIMAR	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	05320638W	DE TORRES JIMENEZ, LAURA	QUESADA CASTELLANO ANTONIA MARÍA (42855060b)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	42236390H	GARCIA HERNANDEZ, DANIEL	RUMARDI IMPORTACIONES, SL (B35715556)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	44746879B	HERNANDEZ ARMAS, YAIZA MILAGROS	COMERCIAL ANSHENG LUCAS, SL (B76293489)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	42232629Y	HERRERA LUIS, YOHANA VIRGINIA	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	44729584N	NARANJO COELLO, CRISTIAN	ESTACIÓN KM 13, SL (B76008994)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	78538460S	RAMIREZ CABRERA, JOSE MANUEL	LUIS, VITALIANO & LUIS, SL (B06509202)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	45778719W	RIVERO PÉREZ, JESÚS MANUEL	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	45764960C	SANTIAGO PEREZ, ADAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.6	42233366F	SANTOS FUENTES, ARIADNA	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45345377A	ALEMÁN DEL ROSARIO, ALEXANDRA	PRIMARK TIENDAS, SLU (B83875427)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45863219T	ARMAS HERRERA, RICARDO	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	46260740N	BELZA LUIS, ALBA MARIA	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78594199W	BOBIS GARCÍA, PAULA	IR MAXOINVERSIONES (B76185586)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	42257296V	CABRERA ROMERO, FABIAN	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79096073Q	CORDOBA PÉREZ, TANYA	ZARPA, SL (B38771259)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78584289M	DELGADO MACHADO, DALILA	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	Y3882461Y	DI STEFANO, MARIA	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78853848G	DIAZ DE LEON, BADAYCO	REALINVEST CONFORAMA, SL	Supera el límite de alumnos certificables de

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

			(B64762354)	la Acción Formativa
8.7	79195963V	DOMINGUEZ ROQUE, IDAIRA	SARTON CANARIAS, SA (A35474832)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79092606E	FLEITAS GONZALEZ, SANTIAGO IGNACI	LEÓN FLEITAS ALICIA JENNIFER (45850632V)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78585326F	FUENTES BARRETO, SHEILA RUTH	ENCUENTRO MODAS, SLU (B38987897)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	54059365G	GAMEZ RAMOS, ESMERALDA	SUPERMERCADOS QUINTERO, SL (B76624741)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78729993G	GARABOTE PEREZ, NAUZET	GRUPO JLV 2006 DISTRIBUCIONES (B38875944)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	42256434Y	GARCIA NACHTMANN, AISCHA	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	43388124G	GIL PÉREZ, MARÍA	ZARA HOME ESPAÑA, SA (A15340516)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78640224G	HERNÁNDEZ MORALES, YURASIMÍ	TABACOS Y CIGARROS DE CANARIAS, SL (B76610955)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	54132456R	LOSADA SUAREZ, AYESHA MARIA	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78586646Q	MACHIN HERNANDEZ, ANA ISABEL	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78645070C	MARTIN DORTA, GIOVANNI	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45981469F	MASCAREÑO ARMAS, DAVID	ZERANET INFORMÁTICA, SLU (B76686716)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78586395H	MEDINA PEREZ, CRISTINA	ZARA ESPAÑA, SA (A15022510)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45784538W	MENDEZ HERNANDEZ, JAVIER	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	51148552W	MENESES RAMIREZ, MIRIAM	WORTEN CANARIAS, SL (B76525609)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79088579C	MESA FERNANDEZ, GONZALO MANUEL	GRUPO CANARY SPORT FOOD SL (B76667500)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78627027D	MORALES PEREZ, ROCÍO	HENNES & MAURITZ (h&m) (B82356981)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	Y7095324E	MUJICA DE PLASCENCIA, NAIROBICK NOREL	MUJICA DE PLASCENCIA NAIROBICK (Y7095324E)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45783019R	ORTEGA QUESADA, FERNANDO	GAME STORES IBERIA (B81209751)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79088830H	PALENZUELA RAMOS, PAULA	PRIMARK TIENDAS, SLU (B83875427)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45347582T	PASCUAL SOLE, NOELIA	FUND GRUBE, SA (A35233667)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45784179B	PEÑA BETANCOR, ANCOR	MEDEROS MOVITEN, SL (B38490983)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

8.7	42236602T	PESTANA RODRIGUEZ, YERAI	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45899612F	QUINTERO GARCIA, ANABEL	QUINTERO GARCÍA ANABEL (45899612F)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79087739P	RIVERO JIMENEZ, IDAIA ESTHER	GAFAS EN RED DE ÓPTICAS, SLU (B73833758)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	79089045A	ROMERO PLASENCIA, ANDREA	GESTAREA RETAIL, SLU (B71273619)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	78484997G	RUIZ BARRETO, AYTHAMI BIENVEN	RUIZ BARRETO AYTHAMI BIENVENIDO (78484997G)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	54087083F	SANTANA PADRON, FERNANDO	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45399882K	SANTANA VERA, BEATRIZ	DEPÓSITOS ALMACENES NÚMERO UNO, SA (A38023925)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45322526Z	TAHRI EL KAHLAOUI, DINA	WORTEN CANARIAS, SL (B76525609)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
8.7	45866593Q	TORRES CORREA, YAQUELIN LETICI	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.1	44719520E	BRAVO GUARDIA, ZENAIDA DEL PINO	HUGO BOSS BENELUX, BV Y CIA (C81556177)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.1	Y7820832H	MARTÍNEZ DÍAZ, LUIS EDUARDO	AGRUCAN, SL (B38238788)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.1	Y7884978V	OSORIO UMAÑA, ARCÁNGEL ALBERTO	GARAJONAGUA, SL (B38940946)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.2	45344687A	AGUILERA CABRERA, ZULEICA	TENDAM RETAIL, SA (A08099459)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.2	78858937X	DELGADO GUTIÉRREZ, JOSÉ ANTONIO	DINOSOL SUPERMERCADOS, S.L. (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.2	45344991P	HERNÁNDEZ VILLANUEVA, ADONAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, S.L. (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	44711606C	AGUIAR DÍAZ, ALEJANDRO	AGUIAR DÍAZ ALEJANDRO (44711606C)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	Y1485173P	CARRANI, GIANLUCA	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	72150474A	CODESAL MARTÍNEZ, EDUARDO	BIK BOK DESING, SLU (B38894150)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	X5301723Q	FERRAN, NICOLA CATHERINE	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	Y4595131K	PELUSO, MARÍA ROSARIA	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	Y3798874R	PLACSKÓ, BOGLÁRKA ÉVA	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.3	Y8412150Y	RUGGIERO, FABRIZIO GIUSEPPE ANTONIO	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

9.4	42220811X	DE LEÓN PERAZA, ERASMO	ISCAN MOTORS, SA (A78276417)	alumnos certificables de la Acción Formativa
9.4	78728358W	GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, KEVIN OMAR	DRASANVI, SL (B24279093)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.4	29491676H	SUÁREZ NAVARRO, JORGE	FREESPORTS MARKETING, SL (B35575521)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.5	49406379X	DEL PINO SANTANA, EDUARDO	ZARA ESPAÑA, SA (A15022510)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.5	44744402H	GARCIA TORRES, CARLA	LIWE ESPAÑOLA, SA (A30015382)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.5	44746879B	HERNANDEZ ARMAS, YAIZA MILAGROS	COMERCIAL ANSHENG LUCAS, SL (B76293489)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.5	42199169B	SÁNCHEZ GUERRA, JOSÉ ADAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45345377A	ALEMÁN DEL ROSARIO, ALEXANDRA	PRIMARK TIENDAS, SLU (B83875427)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	46248175M	ALONSO ARRAEZ, OMAR	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	79084321V	AYALA CRUZ, CRISTIAN	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	42234201Z	AYUDARTE RODRIGUEZ, ALBERTO	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	42235893G	BARRIOS GONZALEZ, AITAMI	COMTIGO COMUNICACIONES, SL (B38699567)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	78611817W	BENAVIDES CASTILLA, ANA	LA TIRANÍA DEL TIEMPO, SL (B01767573)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	42228626M	BERNAL SANTAMARIA, SAMUEL	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	Y5762141B	CARCELEN JEICE, JEICE ALEXANDRA	CADENA ACOSTA FERRETERÍAS, SL (B76331941)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45346004D	CHIRINO MORALES, ALEJANDRO HIMAR	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	05320638W	DE TORRES JIMENEZ, LAURA	QUESADA CASTELLANO ANTONIA MARÍA (42855060b)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	79195963V	DOMINGUEZ ROQUE, IDAIRA	SARTON CANARIAS, SA (A35474832)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	78590334R	ESTEVEZ WISZYNSKI, DIEGO ANTONIO	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	78729993G	GARABOTE PEREZ, NAUZET	GRUPO JL V 2006 DISTRIBUCIONES (B38875944)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	42256434Y	GARCIA NACHTMANN, AISCHA	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	78584803J	GUADALUPE CABRERA, CLAUDIA	FRIT RAVICH, SL (B17023995)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45347582T	PASCUAL SOLE, NOELIA	FUND GRUBE, SA (A35233667)	Supera el límite de alumnos certificables de

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

9.6	45784179B	PEÑA BETANCOR, ANCOR	MEDEROS MOVITEN, SL (B38490983)	la Acción Formativa Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	42236602T	PESTANA RODRIGUEZ, YERAI	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	11105308B	PLASENCIA MUJICA, STEFANY ANDREIN	()	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	78538460S	RAMIREZ CABRERA, JOSE MANUEL	LUIS, VITALIANO & LUIS, SL (B06509202)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45778719W	RIVERO PÉREZ, JESÚS MANUEL	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	54087083F	SANTANA PADRON, FERNANDO	ALFRAN ARCHIPIÉLAGO, SL (B76565381)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45764960C	SANTIAGO PEREZ, ADAY	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.6	45322526Z	TAHRI EL KAHLAOUI, DINA	WORTEN CANARIAS, SL (B76525609)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	45863219T	ARMAS HERRERA, RICARDO	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	42257296V	CABRERA ROMERO, FABIAN	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78587926P	COZZITORTO GARCIA, LORENA	SOCIEDAD DE DISTRIBUCIÓN COMERCIAL AEROPORTUARIA DE CANARIAS, SL (B82165440)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	Y3882461Y	DI STEFANO, MARIA	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78853848G	DIAZ DE LEON, BADAYCO	REALINVEST CONFORAMA, SL (B64762354)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	43383889R	DIAZ GONZALEZ, AITOR MANUEL	RAHN STAR, SA (A38306155)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	79092606E	FLEITAS GONZALEZ, SANTIAGO IGNACI	LEÓN FLEITAS ALICIA JENNIFER (45850632V)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	43388124G	GIL PÉREZ, MARÍA	ZARA HOME ESPAÑA, SA (A15340516)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78640224G	HERNÁNDEZ MORALES, YURASIMÍ	TABACOS Y CIGARROS DE CANARIAS, SL (B76610955)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78645070C	MARTIN DORTA, GIOVANNI	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	45981469F	MASCAREÑO ARMAS, DAVID	ZERANET INFORMÁTICA, SLU (B76686716)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	45784538W	MENDEZ HERNANDEZ, JAVIER	DINOSOL SUPERMERCADOS, SL (B61742565)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	79088579C	MESA FERNANDEZ, GONZALO MANUEL	GRUPO CANARY SPORT FOOD SL (B76667500)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78627027D	MORALES PEREZ, ROCÍO	HENNES & MAURITZ, SL (H & M) (B82356981)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EXCEDIDOS PARA LA LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

9.7	45783019R	ORTEGA QUESADA, FERNANDO	GAME STORES IBERIA (B81209751)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	45899612F	QUINTERO GARCIA, ANABEL	QUINTERO GARCÍA ANABEL (45899612F)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	79087739P	RIVERO JIMENEZ, IDAIA ESTHER	GAFAS EN RED DE ÓPTICAS, SLU (B73833758)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	78484997G	RUIZ BARRETO, AYTHAMI BIENVEN	RUIZ BARRETO AYTHAMI BIENVENIDO (78484997G)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa
9.7	45866593Q	TORRES CORREA, YAQUELIN LETICI	LIDL SUPERMERCADOS, SAU (A60195278)	Supera el límite de alumnos certificables de la Acción Formativa

(1) Alumno(s) Forzado(s) para Cofinanciación por FSE

## INFORME DE ACCIONES Y GRUPOS ADMITIDOS

EXP: FC-2021.2/02/1906388-2 (CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL)

La certificación de alumnos para este expediente ha sido calculada por última vez en la fecha 27/09/2023.

### 8.T HABILIDADES DE VENTA

Nº grupo	Alumnos presentados	Alumnos certificados	Horas	Fecha inicio	Fecha fin
1	21	11	35	27/01/2022	10/02/2022
2	33	26	35	18/03/2022	30/03/2022
3	24	10	35	03/06/2022	15/06/2022
4	20	17	35	21/07/2022	02/08/2022
5	15	10	35	12/09/2022	22/09/2022
6	50	32	35	17/10/2022	27/10/2022
7	69	28	35	09/11/2022	21/11/2022
	<b>232</b>	<b>134</b>	<b>245</b>		

### 9.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Nº grupo	Alumnos presentados	Alumnos certificados	Horas	Fecha inicio	Fecha fin
1	17	14	25	14/02/2022	23/02/2022
2	30	27	25	31/03/2022	08/04/2022
3	18	11	25	17/06/2022	28/06/2022
4	21	18	25	03/08/2022	11/08/2022
5	12	8	25	23/09/2022	03/10/2022
6	80	56	25	28/10/2022	08/11/2022
7	36	17	25	22/11/2022	30/11/2022
	<b>214</b>	<b>151</b>	<b>175</b>		

## CONVOCATORIA 2021

LISTADO DE ALUMNOS EN REGULACIÓN DE EMPLEO	
SOLICITANTE: <b>CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	EXP: <b>FC-2021.2/02/1906388-2</b>

**DNI Apellidos, Nombre Acción Grupo ERTE Ocupado Verificado Alumno certificado**

## CONVOCATORIA 2021

<b>CUADRO DE CERTIFICACIÓN</b>	
<b>SOLICITANTE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)</b>	<b>EXP: FC-2021.2/02/1906388-2</b>

Nº Acción	Denominación	Importe por participante (1)	Pptes. compromiso (2)	Pptes. presentados (3)	Pptes. finalizados (4)	Abandonos (5)	Límite abandonos (6)	Pptes. certificables (7)	Pptes. certificados (8)	Pptes. excedidos (AF) (9)	Pptes. excedidos (desempleo) (10)	Ayuda justificada (11)
8	8.T HABILIDADES DE VENTA	173,25 €	134	232	215	16	34	134	134	97	0	23.215,50 €
9	9.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	123,75 €	151	214	207	7	32	151	151	63	0	18.686,25 €
<b>TOTALES</b>			285	446	422	23	66	285	285	160,00	0,00	41.901,75 €

- (A) Participantes válidos: (4) + (5)
- (B) Límite desempleados totales: El mínimo entre el 30% del total de alumnos válidos (A) y el 30% de alumnos empleados válidos (menos del 70% de alumnos empleados). Solo se aplica el límite de desempleo cuando no se cumple el porcentaje de ocupados comprometido.
- (6) Límite abandonos:  $15 * ((4) + (5)) / 100$
- (10) Pptes. excedidos (desempleo): participantes que superan el límite de desempleo (B)
- (8) Participantes certificados:  $\text{MINIMO}[(2), (4) + \text{MINIMO}[(5), (6)]] - (10)$

## CONVOCATORIA 2021

PROPUESTA DE LIQUIDACIÓN	
SOLICITANTE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)	EXP: FC-2021.2/02/1906388-2

### Propuesta de liquidación del expediente FC-2021.2/02/1906388-2

Acción formativa	Denominación	[A] Participantes presentados	[B] Participantes certificados para principal	[C] Participantes certificados para rendimiento financiero	[D] Coste hora acción	[E] Nº horas totales acción	[F] Ayuda certificada	[G] Costes financiados justificados	[H] Ayuda justificada para principal	[I] Ayuda justificada participante	[J] Ayuda justificada para rendimiento financiero
8	HABILIDADES DE VENTA	232	134	0	4,95	35	23.215,50	0,00	23.215,50	173,25	0,00
9	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	214	151	0	4,95	25	18.686,25	0,00	18.686,25	123,75	0,00
Total		446	285	0		60	41.901,75	0,00	41.901,75		0,00

## CONVOCATORIA 2021

DISTRIBUCION POR COLECTIVOS PRIORITARIOS Y NO PRIORITARIOS

SOLICITANTE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL (B35645977)

EXP: FC-2021.2/02/1906388-2

**DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS PRIORITARIOS Y NO PRIORITARIOS DE LOS IMPORTES JUSTIFICADOS SIN INCLUIR INTERESES, DEL EXPEDIENTE FC-2021.2/02/1906388-2**

Acción formativa	Colectivos prioritarios		No colectivos prioritarios	
	Participantes certificados pertenecientes a colectivos prioritarios y discapacitados	Importe justificado	Participantes no pertenecientes a colectivos prioritarios ni discapacitados	Importe
1	0	0,00	0	0,00
2	0	0,00	0	0,00
3	0	0,00	0	0,00
4	0	0,00	0	0,00
5	0	0,00	0	0,00
6	0	0,00	0	0,00
7	0	0,00	0	0,00
8	90	14.206,50	44	7.623,00
9	112	12.870,00	39	4.826,25
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>27.076,50</b>	<b>83</b>	<b>12.449,25</b>

### RESUMEN DE LA PENALIZACIÓN POR PARTICIPANTES PRIORITARIOS

	Prioritario	No prioritario	Total
Ayuda justificada	27.076,50	12.449,25	
Ayuda concedida	33.521,40	8.380,35	
Máximo importe a liquidar por zona de cofinanciación	27.076,50	8.380,35	
Máximo importe de ayuda a liquidar			35.456,85

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 1  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.1.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

27/01/2022 - 10/02/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Acevedo Larez, Ligdel Ruht	Y4745018V	No Apto
Azocar Gallego, Carla	43829464C	Apto
Bravo Guardia, Zenaida Del Pino	44719520E	Apto
Correa Rodríguez, Darling Eliana	21138030H	Apto
Gutiérrez León, María Elisa	11105788P	Apto
Herrera Hernández, Julia	17733337S	Apto
Macías Batista, Carmelo	42855291N	No Apto
Martín Hernández, Yamilet	43831464L	No Apto
Martínez Díaz, Luis Eduardo	Y7820832H	Apto
Osorio Umaña, Arcángel Alberto	Y7884978V	Apto
Pérez Collado, Laura	54091099K	Apto
Puga Santana, Ingrid María	42246159N	Apto
Quintero Sánchez, Joan Miguel	43837549D	Apto
Rocha Padrón, Azahara Del Pilar	43296200B	Apto
Rodríguez Martín, Adolfo	43833288A	Apto
Rodríguez Quevedo, Christian José	45354971Y	Apto
Rodríguez Talavera, Mónica Del Pino	44728364B	Apto
Ruiz Alonso, Ana Mercedes	78621017W	Apto
Salem García, Verónica	21137792X	Apto
Santana Ramírez, Luna	44720697A	No Apto
Stefani, Riccardo	Y4617023V	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 15

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.1	COMT053PO	8.1.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 21

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35



Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
ACEVEDO LAREZ, LIGDEL RUHT	Y4745018V	0.0	35.0	0	0
AZOCAR GALLEGO, CARLA	43829464C	35.0	0.0	0	0
BRAVO GUARDIA, ZENAIDA DEL PINO	44719520E	35.0	0.0	0	0
CORREA RODRÍGUEZ, DARLING ELIANA	21138030H	35.0	0.0	0	0
GUTIÉRREZ LEÓN, MARÍA ELISA	11105788P	35.0	0.0	0	0
HERRERA HERNÁNDEZ, JULIA	17733337S	35.0	0.0	0	0
MACÍAS BATISTA, CARMELO	42855291N	0.0	35.0	0	0
MARTÍN HERNÁNDEZ, YAMILET	43831464L	0.0	35.0	0	0
MARTÍNEZ DÍAZ, LUIS EDUARDO	Y7820832H	35.0	0.0	0	0
OSORIO UMAÑA, ARCÁNGEL ALBERTO	Y7884978V	35.0	0.0	0	0
PÉREZ COLLADO, LAURA	54091099K	35.0	0.0	0	0
PUGA SANTANA, INGRID MARÍA	42246159N	35.0	0.0	0	0
QUINTERO SÁNCHEZ, JOAN MIGUEL	43837549D	35.0	0.0	0	0
ROCHA PADRÓN, AZAHARA DEL PILAR	43296200B	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ MARTÍN, ADOLFO	43833288A	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ QUEVEDO, CHRISTIAN JOSÉ	45354971Y	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ TALAVERA, MÓNICA DEL PINO	44728364B	35.0	0.0	0	0
RUIZ ALONSO, ANA MERCEDES	78621017W	35.0	0.0	0	0
SALEM GARCÍA, VERÓNICA	21137792X	35.0	0.0	0	0
SANTANA RAMÍREZ, LUNA	44720697A	0.0	35.0	0	0
STEFANI, RICCARDO	Y4617023V	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.1	COMT053PO	8.1.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.
- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	4
<b>TOTAL:</b>	<b>4</b>

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.1      Nombre grupo: 8.1.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 27/01/2022      Fecha de finalización: 10/02/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.1      Nombre grupo: 8.1.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.1      Nombre grupo: 8.1.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 2  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.2.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

18/03/2022 - 30/03/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Aguilera Cabrera, Zuleica	45344687A	Apto
Bause Quintero, Hayatima	21136135D	Apto
Bejarano Díaz, Carolina	32082055E	Apto
Betancor López, Estefanía Del Pino	42245037V	Apto
Caballero González, Paula	45354390T	Apto
Cubas Fernández, Juan Antonio	43831558K	Apto
Cuéllar González, Ricardo	70257242Q	Apto
Delgado Gutiérrez, José Antonio	78858937X	Apto
Díaz Núñez, Andreina Brigitte	49948470Z	Apto
Domínguez Talavera, Nayara	44749634Y	Apto
Dorta Morales, Atteneri	43833502X	Apto
Fuentes Eugenio, Selene	45351460Z	Apto
García Alemán, Laura	54070176M	Apto
Hernández Bonete, Alejandra	29222595Z	Apto
Hernández Villanueva, Adonay	45344991P	Apto
Lozano Buzón, Andrés Jesús	31007573P	Apto
Martínez Sicilia, María Isabel	43766782J	Apto
Montero Roses, Carla	42233158Y	Apto
Montes Espín, Melanie	39413942S	Apto
Mora Díaz, María Miranda	43830886Q	Apto
Morales Gutiérrez, Carmen Laura	78519901V	Apto
Morales Méndez, Ariadne	21137552T	Apto
Pérez Rodríguez, Estefanía Candelaria	43839535V	Apto
Piñero Romero, Ana Rosa	42239932H	Apto
Prieto Sánchez, María Del Carmen	31738775V	Apto
Retamoza Jiménez, Nara Del Pilar	Y6784579F	Apto
Rodríguez Pérez, Dafne	45350462M	Apto
Rodríguez Pérez, Iara Maily	Y6600804W	Apto
Rodríguez Rosa, Laura	42240340N	No Apto
Romano Díaz, Elisenda	42247907N	Apto
Sierra Cervantes, Eliannis	X2803742L	Apto
Sobrino Marrero, Rubén	44715865R	No Apto
Vidal Macías, Ana Ester	45344120B	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido "saber hacer", "aprender a aprender", construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

			<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.1	Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2	Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario			24
8.3	Valoración general sobre la satisfacción del alumnado	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Negativa</b>
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

## 9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.2	COMT053PO	8.2.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 33

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUILERA CABRERA, ZULEICA	45344687A	35.0	0.0	0	0
BAUSE QUINTERO, HAYATIMA	21136135D	35.0	0.0	0	0
BEJARANO DÍAZ, CAROLINA	32082055E	35.0	0.0	0	0
BETANCOR LÓPEZ, ESTEFANÍA DEL PINO	42245037V	35.0	0.0	0	0
CABALLERO GONZÁLEZ, PAULA	45354390T	35.0	0.0	0	0
CUBAS FERNÁNDEZ, JUAN ANTONIO	43831558K	35.0	0.0	0	0
CUÉLLAR GONZÁLEZ, RICARDO	70257242Q	35.0	0.0	0	0
DELGADO GUTIÉRREZ, JOSÉ ANTONIO	78858937X	35.0	0.0	0	0
DÍAZ NÚÑEZ, ANDREINA BRIGITTE	49948470Z	35.0	0.0	0	0
DOMÍNGUEZ TALAVERA, NAYARA	44749634Y	35.0	0.0	0	0
DORTA MORALES, ATTENERI	43833502X	35.0	0.0	0	0
FUENTES EUGENIO, SELENE	45351460Z	35.0	0.0	0	0
GARCÍA ALEMÁN, LAURA	54070176M	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ BONETE, ALEJANDRA	29222595Z	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ VILLANUEVA, ADONAY	45344991P	35.0	0.0	0	0
LOZANO BUZÓN, ANDRÉS JESÚS	31007573P	35.0	0.0	0	0
MARTÍNEZ SICILIA, MARÍA ISABEL	43766782J	35.0	0.0	0	0
MONTERO ROSES, CARLA	42233158Y	35.0	0.0	0	0
MONTES ESPÍN, MELANIE	39413942S	35.0	0.0	0	0
MORA DÍAZ, MARÍA MIRANDA	43830886Q	35.0	0.0	0	0
MORALES GUTIÉRREZ, CARMEN LAURA	78519901V	35.0	0.0	0	0

MORALES MÉNDEZ, ARIADNE	21137552T	35.0	0.0	0	0
PÉREZ RODRÍGUEZ, ESTEFANÍA CANDELARIA	43839535V	35.0	0.0	0	0
PIÑERO ROMERO, ANA ROSA	42239932H	35.0	0.0	0	0
PRIETO SÁNCHEZ, MARÍA DEL CARMEN	31738775V	35.0	0.0	0	0
RETAMOZA JIMÉNEZ, NARA DEL PILAR	Y6784579F	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ PÉREZ, DAFNE	45350462M	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ PÉREZ, IARA MAILYN	Y6600804W	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ ROSA, LAURA	42240340N	0.0	35.0	0	0
ROMANO DÍAZ, ELISENDA	42247907N	35.0	0.0	0	0
SIERRA CERVANTES, ELIANNIS	X2803742L	35.0	0.0	0	0
SOBRINO MARRERO, RUBÉN	44715865R	0.0	35.0	0	0
VIDAL MACÍAS, ANA ESTER	45344120B	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.2	COMT053PO	8.2.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	2
<b>TOTAL:</b>	2

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio  
 Nº Grupo: 8.2      Nombre grupo: 8.2.T HABILIDADES DE VENTA  
 Fecha de inicio: 18/03/2022      Fecha de finalización: 30/03/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.2      Nombre grupo: 8.2.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.2      Nombre grupo: 8.2.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 3  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.3.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

03/06/2022 - 15/06/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

<b>Alumnos Formados</b>	<b>DNI</b>	<b>Calificación</b>
Aguiar Díaz, Alejandro	44711606C	Apto
Barceló García, Irene	48779008X	Apto
Carrani, Gianluca	Y1485173P	Apto
Castilla Catarí, Rayner Alejandro	78853357L	Apto
Codesal Martínez, Eduardo	72150474A	Apto
Eugenio Armas, Estefanía Gloria	44749279L	Apto
Fadel Abahazem, Mohamed	Y3883408X	Apto
Fernández Santos, Janin	42244718C	Apto
Ferran, Nicola Catherine	X5301723Q	Apto
García García, María Isabel	79195697G	Apto
González Clemente, Yusmery Karina	42341824C	Apto
López Salgado, Cristina Irasema	45617880W	Apto
Marrero Regalado, Andrea	45360641H	Apto
Martín Matilla, Yomara	45340809N	Apto
Paciente Jiménez, Priscila	45369495V	Apto
Peluso, María Rosaria	Y4595131K	Apto
Pérez Del Rosario, Almudena	43293417B	Apto
Pérez Fumero, Priscila María	79151824S	Apto
Pérez Padrón, Josué	42240423A	Apto
Romero Medina, Eustaquio David	45777175E	Apto
Ruggiero, Fabrizio Giuseppe Antonio	Y8412150Y	Apto
Ruiz Vergara, Yaiza	09079663E	No Apto
Suárez Acosta, Ana	78593001T	Apto
Suárez Navarro, Jorge	29491676H	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

	SI	NO	
8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario		20	
8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado	<b>Buena</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Regular</b> <input type="checkbox"/>	<b>Negativa</b> <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

## 9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguientes: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.3	COMT053PO	8.3.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 24

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUIAR DÍAZ, ALEJANDRO	44711606C	35.0	0.0	0	0
BARCELÓ GARCÍA, IRENE	48779008X	35.0	0.0	0	0
CARRANI, GIANLUCA	Y1485173P	35.0	0.0	0	0
CASTILLA CATARÍ, RAYNER ALEJANDRO	78853357L	35.0	0.0	0	0
CODESAL MARTÍNEZ, EDUARDO	72150474A	35.0	0.0	0	0
EUGENIO ARMAS, ESTEFANÍA GLORIA	44749279L	35.0	0.0	0	0
FADEL ABAHAZEM, MOHAMED	Y3883408X	35.0	0.0	0	0
FERNÁNDEZ SANTOS, JANIN	42244718C	35.0	0.0	0	0
FERRAN, NICOLA CATHERINE	X5301723Q	35.0	0.0	0	0
GARCÍA GARCÍA, MARÍA ISABEL	79195697G	35.0	0.0	0	0
GONZÁLEZ CLEMENTE, YUSMERY KARINA	42341824C	35.0	0.0	0	0
LÓPEZ SALGADO, CRISTINA IRASEMA	45617880W	35.0	0.0	0	0
MARRERO REGALADO, ANDREA	45360641H	35.0	0.0	0	0
MARTÍN MATILLA, YOMARA	45340809N	35.0	0.0	0	0
PACIENTE JIMÉNEZ, PRISCILA	45369495V	35.0	0.0	0	0
PELUSO, MARÍA ROSARIA	Y4595131K	35.0	0.0	0	0
PÉREZ DEL ROSARIO, ALMUDENA	43293417B	35.0	0.0	0	0
PÉREZ FUMERO, PRISCILA MARÍA	79151824S	35.0	0.0	0	0
PÉREZ PADRÓN, JOSUÉ	42240423A	35.0	0.0	0	0
ROMERO MEDINA, EUSTAQUIO DAVID	45777175E	35.0	0.0	0	0

RUGGIERO, FABRIZIO GIUSEPPE ANTONIO	Y8412150Y	35.0	0.0	0	0
RUIZ VERGARA, YAIZA	09079663E	35.0	0.0	0	0
SUÁREZ ACOSTA, ANA	78593001T	35.0	0.0	0	0
SUÁREZ NAVARRO, JORGE	29491676H	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.3	COMT053PO	8.3.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.3      Nombre grupo: 8.3.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 03/06/2022      Fecha de finalización: 15/06/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.3      Nombre grupo: 8.3.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.3      Nombre grupo: 8.3.T HABILIDADES DE VENTA

### Actividad realizada:

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 4  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.4.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

21/07/2022 - 02/08/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Aguiar Díaz, María Sonia	44314253S	Apto
Alvarado Santana, Paola Cristina	45344607S	Apto
Benítez Fernández, Marta	43635514Y	Apto
Castellano Quesada, Echedey Ángel	44714798S	Apto
Colmenares González, María Alejandra	Y6883184B	Apto
De León Peraza, Erasmo	42220811X	Apto
Delgado Méndez, Cathaysa	54108110N	Apto
García Gutiérrez, Jérica	43835826B	Apto
Hernández Castro, Maisa	42197360L	Apto
Hernández Santana, Patricia	43835800P	Apto
Hernández Santana, Yamila Del Carmen	45782350E	Apto
Jorge Aguilar, Melania	79097378X	Apto
Llovera Concepción, Daimary Alejandra	42197497H	Apto
Morales Mendoza, Cehila	43838162R	Apto
Padilla Rodríguez, Katherine Andreina	43594688M	Apto
Placeres Rodríguez, Natalia Del Carmen	44725377Z	Apto
Rodríguez Delgado, Sara María	49695339K	Apto
Rodríguez Fabelo, Ainhoa	45347019N	Apto
Santana Guerra, Ainhoa	43295168Z	Apto
Tajes Rivero, Cristian	42263058Y	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 19

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.4	COMT053PO	8.4.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 20

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUIAR DÍAZ, MARÍA SONIA	44314253S	35.0	0.0	0	0
ALVARADO SANTANA, PAOLA CRISTINA	45344607S	35.0	0.0	0	0
BENÍTEZ FERNÁNDEZ, MARTA	43635514Y	35.0	0.0	0	0
CASTELLANO QUESADA, ECHEDEY ÁNGEL	44714798S	35.0	0.0	0	0
COLMENARES GONZÁLEZ, MARÍA ALEJANDRA	Y6883184B	35.0	0.0	0	0
DE LEÓN PERAZA, ERASMO	42220811X	35.0	0.0	0	0
DELGADO MÉNDEZ, CATHAYSA	54108110N	35.0	0.0	0	0
GARCÍA GUTIÉRREZ, JÉSICA	43835826B	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ CASTRO, MAISA	42197360L	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ SANTANA, PATRICIA	43835800P	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ SANTANA, YAMILA DEL CARMEN	45782350E	35.0	0.0	0	0
JORGE AGUILAR, MELANIA	79097378X	35.0	0.0	0	0
LLOVERA CONCEPCIÓN, DAIMARY ALEJANDRA	42197497H	35.0	0.0	0	0
MORALES MENDOZA, CEHILA	43838162R	35.0	0.0	0	0
PADILLA RODRÍGUEZ, KATHERINE ANDREINA	43594688M	35.0	0.0	0	0
PLACERES RODRÍGUEZ, NATALIA DEL CARMEN	44725377Z	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ DELGADO, SARA MARÍA	49695339K	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ FABELO, AINHOA	45347019N	35.0	0.0	0	0
SANTANA GUERRA, AINHOA	43295168Z	35.0	0.0	0	0
TAJES RIVERO, CRISTIAN	42263058Y	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.4	COMT053PO	8.4.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.
- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.4      Nombre grupo: 8.4.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 21/07/2022      Fecha de finalización: 02/08/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.4      Nombre grupo: 8.4.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.4      Nombre grupo: 8.4.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 5  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.5.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

12/09/2022 - 22/09/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Casas Medina, Cristina	78644147V	Apto
Del Pino Santana, Eduardo	49406379X	Apto
Díaz Pérez, Adrián	42232771X	Apto
Fernández Cruces, Rubén	78537504W	Apto
Guerra Sánchez, José Aday	42199169B	Apto
Gutiérrez Rodríguez, Kevin Omar	78728358W	Apto
Hernández Alonso, Andrea Mireya	42199729L	Apto
Hernández Cabrera, Alicia	43753109W	Apto
Hormiga Arrocha, Araceli	42412264B	Apto
Leyva Álvarez, Dianisbet	54827681M	No Apto
Matamoros Pérez, Rey Rafael	54829948H	No Apto
Moreno Arteaga, Pedro	79088566F	Apto
Naranjo Barrera, Yara	78537725Q	Apto
Pérez Muñoz, Genoveva	42412258M	Apto
Verona Hernandez, Adriana	78536278H	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 13

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.5	COMT053PO	8.5.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 15

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
CASAS MEDINA, CRISTINA	78644147V	35.0	0.0	0	0
DEL PINO SANTANA, EDUARDO	49406379X	35.0	0.0	0	0
DÍAZ PÉREZ, ADRIÁN	42232771X	35.0	0.0	0	0
FERNÁNDEZ CRUCES, RUBÉN	78537504W	35.0	0.0	0	0
GUERRA SÁNCHEZ, JOSÉ ADAY	42199169B	35.0	0.0	0	0
GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, KEVIN OMAR	78728358W	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ ALONSO, ANDREA MIREYA	42199729L	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ CABRERA, ALICIA	43753109W	35.0	0.0	0	0
HORMIGA ARROCHA, ARACELI	42412264B	35.0	0.0	0	0
LEYVA ÁLVAREZ, DIANISBET	54827681M	0.0	35.0	0	0
MATAMOROS PÉREZ, REY RAFAEL	54829948H	0.0	35.0	0	0
MORENO ARTEAGA, PEDRO	79088566F	35.0	0.0	0	0
NARANJO BARRERA, YARA	78537725Q	35.0	0.0	0	0
PÉREZ MUÑOZ, GENOVEVA	42412258M	35.0	0.0	0	0
VERONA HERNANDEZ, ADRIANA	78536278H	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.5	COMT053PO	8.5.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continúa como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.
- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	2
<b>TOTAL:</b>	2

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.5      Nombre grupo: 8.5.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 12/09/2022      Fecha de finalización: 22/09/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.5      Nombre grupo: 8.5.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.5      Nombre grupo: 8.5.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 6  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.6.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

17/10/2022 - 27/10/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Abelleira Perez, Daniel	44316169E	Apto

Ahumada Campos, Silvia Carolina	79257056E	Apto
Alonso Arraez, Omar	46248175M	Apto
Alvarez Martin, Elena	42236294Z	Apto
Ayala Cruz, Cristian	79084321V	Apto
Ayudarte Rodriguez, Alberto	42234201Z	Apto
Barrios Gonzalez, Aitami	42235893G	Apto
Benavides Castilla, Ana	78611817W	Apto
Bernal Santamaria, Samuel	42228626M	Apto
Carcelen Jeice, Jeice Alexandra	Y5762141B	Apto
Castro Maestre, Marina Rose	42345580G	Apto
Chacon Medina, Ainara Del Carm	78594265E	Apto
Chirino Morales, Alejandro Himar	45346004D	Apto
Concepcion Herrera, Sergio	42234853E	Apto
Concepcion Lorenzo, Floricel	42257076G	Apto
Cubas Felipe, Alba	42235589E	Apto
Darias Alvarez, Ainhoa	79080986V	Apto
De Torres Jimenez, Laura	05320638W	Apto
Diaz Alcover, Dario	42236179Z	Apto
Felipe García, Atteneri	42235711Y	Apto
Garcia Hernandez, Daniel	42236390H	Apto
Garcia Perez, Sarabel	44745630G	Apto
Garcia Sanchez, Maria Jose	78554058L	Apto
Hernandez Armas, Yaiza Milagros	44746879B	Apto
Hernandez Hernandez, Laura Raquel	78554440X	Apto
Herrera Luis, Yohana Virginia	42232629Y	No Apto
Llorca Ruiz, Christian	78538919Z	Apto
Lopez Perez, Alliset	42249027M	Apto
Marichal Lorenzo, Beatriz	42234468M	Apto
Moll Garcia, Nerea	46393116T	Apto
Naranjo Coello, Cristian	44729584N	Apto
Padron Barrera, Flavia Elvira	43837374H	Apto
Padron Martin, Abraham	78538749M	Apto
Padrón Méndez, Lisbel	43836994Y	Apto
Perez Corujo, Jose Luis	43837121H	Apto
Perez Santana, Pamela Esmerald	44735616H	Apto

Pérez Ybañez, Kiara	78767105V	Apto
Piñero Diaz, Maria Elena	42257887X	Apto
Quintero Padron, Lereika	43836902Y	Apto
Quintero Padron, Salomé	43836901M	Apto
Ramirez Cabrera, Jose Manuel	78538460S	Apto
Rivero Pérez, Jesús Manuel	45778719W	Apto
Rodriguez Perez, Lucia	42234244B	Apto
Rodriguez Romero, Nieves Ainoa	42235728T	Apto
Rodriguez Vila, Barbara Yanira	78538903K	Apto
Saavedra Guerra, Noelia	42234502Q	Apto
Santana Ramos, Jezabel	54112656G	Apto
Santiago Perez, Aday	45764960C	Apto
Santos Fuentes, Ariadna	42233366F	No Apto
Valverde Mayor, Isabel	42874613Z	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 46

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.6	COMT053PO	8.6.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 50

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
ABELLEIRA PEREZ, DANIEL	44316169E	35.0	0.0	0	0
AHUMADA CAMPOS, SILVIA CAROLINA	79257056E	35.0	0.0	0	0
ALONSO ARRAEZ, OMAR	46248175M	35.0	0.0	0	0
ALVAREZ MARTIN, ELENA	42236294Z	35.0	0.0	0	0
AYALA CRUZ, CRISTIAN	79084321V	35.0	0.0	0	0
AYUDARTE RODRIGUEZ, ALBERTO	42234201Z	35.0	0.0	0	0
BARRIOS GONZALEZ, AITAMI	42235893G	35.0	0.0	0	0
BENAVIDES CASTILLA, ANA	78611817W	35.0	0.0	0	0
BERNAL SANTAMARIA, SAMUEL	42228626M	35.0	0.0	0	0
CARCELEN JEICE, JEICE ALEXANDRA	Y5762141B	35.0	0.0	0	0
CASTRO MAESTRE, MARINA ROSE	42345580G	35.0	0.0	0	0
CHACON MEDINA, AINARA DEL CARM	78594265E	35.0	0.0	0	0
CHIRINO MORALES, ALEJANDRO HIMAR	45346004D	35.0	0.0	0	0
CONCEPCION HERRERA, SERGIO	42234853E	35.0	0.0	0	0
CONCEPCION LORENZO, FLORICEL	42257076G	35.0	0.0	0	0
CUBAS FELIPE, ALBA	42235589E	35.0	0.0	0	0
DARIAS ALVAREZ, AINHOA	79080986V	35.0	0.0	0	0
DE TORRES JIMENEZ, LAURA	05320638W	35.0	0.0	0	0
DIAZ ALCOVER, DARIO	42236179Z	35.0	0.0	0	0
FELIPE GARCÍA, ATTENERI	42235711Y	35.0	0.0	0	0
GARCIA HERNANDEZ, DANIEL	42236390H	35.0	0.0	0	0
GARCIA PEREZ, SARABEL	44745630G	35.0	0.0	0	0

GARCIA SANCHEZ, MARIA JOSE	78554058L	35.0	0.0	0	0
HERNANDEZ ARMAS, YAIZA MILAGROS	44746879B	35.0	0.0	0	0
HERNANDEZ HERNANDEZ, LAURA RAQUEL	78554440X	35.0	0.0	0	0
HERRERA LUIS, YOHANA VIRGINIA	42232629Y	0.0	35.0	0	0
LLORCA RUIZ, CHRISTIAN	78538919Z	35.0	0.0	0	0
LOPEZ PEREZ, ALLISET	42249027M	35.0	0.0	0	0
MARICHAL LORENZO, BEATRIZ	42234468M	35.0	0.0	0	0
MOLL GARCIA, NEREA	46393116T	35.0	0.0	0	0
NARANJO COELLO, CRISTIAN	44729584N	35.0	0.0	0	0
PADRON BARRERA, FLAVIA ELVIRA	43837374H	35.0	0.0	0	0
PADRON MARTIN, ABRAHAM	78538749M	35.0	0.0	0	0
PADRÓN MÉNDEZ, LISBEL	43836994Y	35.0	0.0	0	0
PEREZ CORUJO, JOSE LUIS	43837121H	35.0	0.0	0	0
PEREZ SANTANA, PAMELA ESMERALD	44735616H	35.0	0.0	0	0
PÉREZ YBAÑEZ, KIARA	78767105V	35.0	0.0	0	0
PIÑERO DIAZ, MARIA ELENA	42257887X	35.0	0.0	0	0
QUINTERO PADRON, SALOMÉ	43836901M	35.0	0.0	0	0
QUINTERO PADRON, LEREIKA	43836902Y	35.0	0.0	0	0
RAMIREZ CABRERA, JOSE MANUEL	78538460S	35.0	0.0	0	0
RIVERO PÉREZ, JESÚS MANUEL	45778719W	35.0	0.0	0	0
RODRIGUEZ PEREZ, LUCIA	42234244B	35.0	0.0	0	0
RODRIGUEZ ROMERO, NIEVES AINO A	42235728T	35.0	0.0	0	0
RODRIGUEZ VILA, BARBARA YANIRA	78538903K	35.0	0.0	0	0

SAAVEDRA GUERRA, NOELIA	42234502Q	35.0	0.0	0	0
SANTANA RAMOS, JEZABEL	54112656G	35.0	0.0	0	0
SANTIAGO PEREZ, ADAY	45764960C	35.0	0.0	0	0
SANTOS FUENTES, ARIADNA	42233366F	0.0	35.0	0	0
VALVERDE MAYOR, ISABEL	42874613Z	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.6	COMT053PO	8.6.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.
- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	2
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.6      Nombre grupo: 8.6.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 17/10/2022      Fecha de finalización: 27/10/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.6      Nombre grupo: 8.6.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.6      Nombre grupo: 8.6.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 7  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMT053PO  
DENOMINACION: 8.7.T HABILIDADES DE VENTA

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

09/11/2022 - 21/11/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Abreut Rivera, Natalia	78586420C	Apto

Alemán Del Rosario, Alexandra	45345377A	Apto
Alvarez Hernandez, Raul	78587226K	Apto
Armas Herrera, Ricardo	45863219T	Apto
Belza Luis, Alba Maria	46260740N	Apto
Betancor Morales, Anahi	78588931R	Apto
Bobis García, Paula	78594199W	Apto
Brito González, Efren	43839395S	Apto
Cabrera Rodriguez, Lia	79152314E	Apto
Cabrera Romero, Fabian	42257296V	Apto
Castellano Hernandez, Rita	42843146B	Apto
Cordoba Pérez, Tanya	79096073Q	Apto
Delgado Gil, Ana Norely	45897918S	Apto
Delgado Machado, Dalila	78584289M	No Apto
Di Stefano, Maria	Y3882461Y	Apto
Diaz De Leon, Badayco	78853848G	Apto
Dominguez Rodriguez, Samantha De Los	79097258M	Apto
Domínguez Rodriguez, Ericka Lucía	79097259Y	Apto
Dominguez Roque, Idaira	79195963V	Apto
Dorronsoro Camacho, Javier	78592445L	Apto
Estevez Wiszynski, Diego Antonio	78590334R	Apto
Fleitas Gonzalez, Santiago Ignaci	79092606E	Apto
Fontenla Miguens, Fatima	78585991M	Apto
Fuentes Barreto, Sheila Ruth	78585326F	Apto
Gamez Ramos, Esmeralda	54059365G	Apto
Garabote Perez, Nauzet	78729993G	Apto
Garcia Garcia, Karina	43830385K	Apto
Garcia Nachtmann, Aischa	42256434Y	No Apto
Gil Pérez, María	43388124G	Apto
Gonzalez Morales, Brian	43837330C	Apto
Guirao López, Jennifer Andrea	54132470S	Apto
Hernández Morales, Yuraisimí	78640224G	Apto
Hernandez Zulbaran, Genesis Mariann	42283599P	Apto
Jerez Hierro, Carolina	42889513X	Apto
López Mendoza, Carlos Javier	78853912E	Apto
Lorenzo Díaz, Gabriel	78595655D	Apto

Losada Suarez, Ayesha Maria	54132456R	No Apto
Machin Hernandez, Ana Isabel	78586646Q	Apto
Martin Dorta, Giovanni	78645070C	Apto
Mascareño Armas, David	45981469F	No Apto
Medina Perez, Cristina	78586395H	Apto
Mendez Hernandez, Javier	45784538W	Apto
Meneses Ramirez, Miriam	51148552W	Apto
Mesa Fernandez, Gonzalo Manuel	79088579C	No Apto
Morales Perez, Rocío	78627027D	Apto
Moreno Lujan, Maria Del Carme	43659324B	Apto
Mujica De Plascencia, Nairobick Norel	Y7095324E	No Apto
Mujica Gonzalez, Danieli Lisset	Y7860107D	Apto
Ojeda Ramirez, Barbara Carmen	78588186S	Apto
Ortega Quesada, Fernando	45783019R	Apto
Palenzuela Ramos, Paula	79088830H	No Apto
Pascual Sole, Noelia	45347582T	No Apto
Peña Betancor, Ancor	45784179B	Apto
Pérez Bernal, Sonia	78588448R	Apto
Pestana Rodriguez, Yerai	42236602T	Apto
Petrizzelli Méndez, Giselle	43840352Y	Apto
Quesada Castellano, Antonia M	42855060B	Apto
Quintero Garcia, Anabel	45899612F	Apto
Reyes Ramirez, Amanda	78591682S	Apto
Rivero Jimenez, Idaia Esther	79087739P	Apto
Rodríguez Cejas, María De Fátima	79097304M	Apto
Romero Plasencia, Andrea	79089045A	Apto
Ruiz Barreto, Aythami Bienven	78484997G	Apto
Santana Padron, Fernando	54087083F	Apto
Santana Vera, Beatriz	45399882K	Apto
Shuhayova, Halina	Y2508200H	Apto
Tahri El Kahlaoui, Dina	45322526Z	Apto
Timorgaleeva, Veronika	X5908848X	Apto
Torres Correa, Yaquelin Letici	45866593Q	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

	SI	NO	
8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario		56	
8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado	<b>Buena</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Regular</b> <input type="checkbox"/>	<b>Negativa</b> <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

## 9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.7	COMT053PO	8.7.T HABILIDADES DE VENTA	35

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 69

Número de horas lectivas del grupo formativo: 35

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
ABREUT RIVERA, NATALIA	78586420C	35.0	0.0	0	0
ALEMÁN DEL ROSARIO, ALEXANDRA	45345377A	35.0	0.0	0	0
ALVAREZ HERNANDEZ, RAUL	78587226K	35.0	0.0	0	0
ARMAS HERRERA, RICARDO	45863219T	35.0	0.0	0	0
BELZA LUIS, ALBA MARIA	46260740N	35.0	0.0	0	0
BETANCOR MORALES, ANAHI	78588931R	35.0	0.0	0	0
BOBIS GARCÍA, PAULA	78594199W	35.0	0.0	0	0
BRITO GONZÁLEZ, EFREN	43839395S	35.0	0.0	0	0
CABRERA RODRIGUEZ, LIA	79152314E	35.0	0.0	0	0
CABRERA ROMERO, FABIAN	42257296V	35.0	0.0	0	0
CASTELLANO HERNANDEZ, RITA	42843146B	35.0	0.0	0	0
CORDOBA PÉREZ, TANYA	79096073Q	35.0	0.0	0	0
DELGADO GIL, ANA NORELY	45897918S	35.0	0.0	0	0
DELGADO MACHADO, DALILA	78584289M	0.0	35.0	0	0
DI STEFANO, MARIA	Y3882461Y	35.0	0.0	0	0
DIAZ DE LEON, BADAYCO	78853848G	35.0	0.0	0	0
DOMINGUEZ RODRIGUEZ, SAMANTHA DE LOS	79097258M	35.0	0.0	0	0
DOMÍNGUEZ RODRIGUEZ, ERICKA LUCÍA	79097259Y	35.0	0.0	0	0
DOMINGUEZ ROQUE, IDAIRA	79195963V	35.0	0.0	0	0
DORRONSORO CAMACHO, JAVIER	78592445L	35.0	0.0	0	0
ESTEVEZ WISZYNSKI, DIEGO ANTONIO	78590334R	35.0	0.0	0	0
FLEITAS GONZALEZ, SANTIAGO IGNACI	79092606E	35.0	0.0	0	0
FONTENLA MIGUENS, FATIMA	78585991M	35.0	0.0	0	0

FUENTES BARRETO, SHEILA RUTH	78585326F	35.0	0.0	0	0
GAMEZ RAMOS, ESMERALDA	54059365G	35.0	0.0	0	0
GARABOTE PEREZ, NAUZET	78729993G	35.0	0.0	0	0
GARCIA GARCIA, KARINA	43830385K	35.0	0.0	0	0
GARCIA NACHTMANN, AISCHA	42256434Y	0.0	35.0	0	0
GIL PÉREZ, MARÍA	43388124G	35.0	0.0	0	0
GONZALEZ MORALES, BRIAN	43837330C	35.0	0.0	0	0
GUIRAO LÓPEZ, JENNIFER ANDREA	54132470S	35.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ MORALES, YURAIMÍ	78640224G	35.0	0.0	0	0
HERNANDEZ ZULBARAN, GENESIS MARIANN	42283599P	35.0	0.0	0	0
JEREZ HIERRO, CAROLINA	42889513X	35.0	0.0	0	0
LÓPEZ MENDOZA, CARLOS JAVIER	78853912E	35.0	0.0	0	0
LORENZO DÍAZ, GABRIEL	78595655D	35.0	0.0	0	0
LOSADA SUAREZ, AYESHA MARIA	54132456R	0.0	35.0	0	0
MACHIN HERNANDEZ, ANA ISABEL	78586646Q	35.0	0.0	0	0
MARTIN DORTA, GIOVANNI	78645070C	35.0	0.0	0	0
MASCAREÑO ARMAS, DAVID	45981469F	0.0	35.0	0	0
MEDINA PEREZ, CRISTINA	78586395H	35.0	0.0	0	0
MENDEZ HERNANDEZ, JAVIER	45784538W	35.0	0.0	0	0
MENESES RAMIREZ, MIRIAM	51148552W	35.0	0.0	0	0
MESA FERNANDEZ, GONZALO MANUEL	79088579C	35.0	0.0	0	0
MORALES PEREZ, ROCÍO	78627027D	35.0	0.0	0	0
MORENO LUJAN, MARIA DEL CARME	43659324B	35.0	0.0	0	0
MUJICA DE PLASCENCIA, NAIROBICK NOREL	Y7095324E	0.0	35.0	0	0

MUJICA GONZALEZ, DANIELI LISSET	Y7860107D	35.0	0.0	0	0
OJEDA RAMIREZ, BARBARA CARMEN	78588186S	35.0	0.0	0	0
ORTEGA QUESADA, FERNANDO	45783019R	35.0	0.0	0	0
PALENZUELA RAMOS, PAULA	79088830H	0.0	35.0	0	0
PASCUAL SOLE, NOELIA	45347582T	35.0	0.0	0	0
PEÑA BETANCOR, ANCOR	45784179B	35.0	0.0	0	0
PÉREZ BERNAL, SONIA	78588448R	35.0	0.0	0	0
PESTANA RODRIGUEZ, YERAI	42236602T	35.0	0.0	0	0
PETRIZZELLI MÉNDEZ, GISELLE	43840352Y	35.0	0.0	0	0
QUESADA CASTELLANO, ANTONIA M	42855060B	35.0	0.0	0	0
QUINTERO GARCIA, ANABEL	45899612F	35.0	0.0	0	0
REYES RAMIREZ, AMANDA	78591682S	35.0	0.0	0	0
RIVERO JIMENEZ, IDAIA ESTHER	79087739P	35.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ CEJAS, MARÍA DE FÁTIMA	79097304M	35.0	0.0	0	0
ROMERO PLASENCIA, ANDREA	79089045A	35.0	0.0	0	0
RUIZ BARRETO, AYTHAMI BIENVEN	78484997G	35.0	0.0	0	0
SANTANA PADRON, FERNANDO	54087083F	35.0	0.0	0	0
SANTANA VERA, BEATRIZ	45399882K	35.0	0.0	0	0
SHUHAYOVA, HALINA	Y2508200H	35.0	0.0	0	0
TAHRI EL KAHLAOUI, DINA	45322526Z	35.0	0.0	0	0
TIMORGALEEVA, VERONIKA	X5908848X	35.0	0.0	0	0
TORRES CORREA, YAQUELIN LETICI	45866593Q	35.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.7	COMT053PO	8.7.T HABILIDADES DE VENTA	35

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.
- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	6
<b>TOTAL:</b>	6

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 8.7      Nombre grupo: 8.7.T HABILIDADES DE VENTA

Fecha de inicio: 09/11/2022      Fecha de finalización: 21/11/2022      Horas impartidas: 35

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		35	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>35</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	28	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>28</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 8.7      Nombre grupo: 8.7.T HABILIDADES DE VENTA

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<p><b>1.- EL ENTORNO COMERCIAL.</b></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. El vendedor.</p> <p>1.3. El cliente.</p> <p><b>2.- VARIABLES PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR.</b></p> <p>2.1. Psicología de la venta.</p> <p>2.2. Motivaciones de compra de los clientes.</p> <p><b>3.- LA COMPRA, TOMA DE DECISIONES DEL CLIENTE.</b></p> <p>3.1. La compra, la toma de decisiones del cliente.</p> <p>3.2. Detección de necesidades y expectativas del cliente.</p> <p><b>4.- EL VENDEDOR Y LA ACCIÓN SOBRE EL OTRO: PERSUADIR Y CONVENCER.</b></p> <p>4.1. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.</p>

4.2. La entrevista comercial.

## **5.- LA COMUNICACIÓN**

5.1. La comunicación.

5.2. Dificultades de la comunicación.

5.3. Los niveles de la comunicación.

5.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

5.5. Conclusión.

## **6.- GENERACIÓN DE CONFIANZA.**

6.1. Generación de confianza.

## **7.- TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN.**

7.1. Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.

7.2. Teorías sobre la realización de la venta.

7.3. Fases.

7.4. Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## **8.- LA PROPUESTA DE VALOR.**

8.1. Análisis de la competencia.

8.2. Liderar la negociación.

8.3. Desarrollo de la negociación.

8.4. Diferencia entre competición-cooperación.

8.5. Posición ganar-ganar.

8.6. Ser creativo en las alternativas.

8.7. Los criterios de un acuerdo eficaz.

### **9.- PROCESO DE VENTA.**

9.1. Preparación de la visita.

9.2. Etapas de la venta y la negociación comercial.

9.3. Cierre de la venta.

9.4. Seguimiento de la venta.

### **10.- MERCHANDISING Y MARKETING.**

10.1. Merchandising.

10.2. Disposición del punto de venta.

10.3. Marketing de guerrilla.

10.4. El marketing viral.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 8.7      Nombre grupo: 8.7.T HABILIDADES DE VENTA

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 1  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

14/02/2022 - 23/02/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Azocar Gallego, Carla	43829464C	Apto
Betancor López, Estefanía Del Pino	42245037V	Apto
Bravo Guardia, Zenaida Del Pino	44719520E	Apto
Correa Rodríguez, Darling Eliana	21138030H	Apto
Cubas Fernández, Juan Antonio	43831558K	Apto
González Cabello, Isamar María	43831566Y	Apto
Gutiérrez León, María Elisa	11105788P	Apto
Herrera Hernández, Julia	17733337S	Apto
Martínez Díaz, Luis Eduardo	Y7820832H	Apto
Mora Díaz, María Miranda	43830886Q	Apto
Osorio Umaña, Arcángel Alberto	Y7884978V	Apto
Pérez Collado, Laura	54091099K	Apto
Retamoza Jiménez, Nara Del Pilar	Y6784579F	Apto
Rocha Padrón, Azahara Del Pilar	43296200B	Apto
Rodríguez Quevedo, Christian José	45354971Y	Apto
Salem García, Verónica	21137792X	Apto
Stefani, Riccardo	Y4617023V	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 15

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.1	COMM002PO	9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 17

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AZOCAR GALLEGO, CARLA	43829464C	25.0	0.0	0	0
BETANCOR LÓPEZ, ESTEFANÍA DEL PINO	42245037V	25.0	0.0	0	0
BRAVO GUARDIA, ZENAIDA DEL PINO	44719520E	25.0	0.0	0	0
CORREA RODRÍGUEZ, DARLING ELIANA	21138030H	25.0	0.0	0	0
CUBAS FERNÁNDEZ, JUAN ANTONIO	43831558K	25.0	0.0	0	0
GONZÁLEZ CABELLO, ISAMAR MARÍA	43831566Y	25.0	0.0	0	0
GUTIÉRREZ LEÓN, MARÍA ELISA	11105788P	25.0	0.0	0	0
HERRERA HERNÁNDEZ, JULIA	17733337S	25.0	0.0	0	0
MARTÍNEZ DÍAZ, LUIS EDUARDO	Y7820832H	25.0	0.0	0	0
MORA DÍAZ, MARÍA MIRANDA	43830886Q	25.0	0.0	0	0
OSORIO UMAÑA, ARCÁNGEL ALBERTO	Y7884978V	25.0	0.0	0	0
PÉREZ COLLADO, LAURA	54091099K	25.0	0.0	0	0
RETAMOZA JIMÉNEZ, NARA DEL PILAR	Y6784579F	25.0	0.0	0	0
ROCHA PADRÓN, AZAHARA DEL PILAR	43296200B	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ QUEVEDO, CHRISTIAN JOSÉ	45354971Y	25.0	0.0	0	0
SALEM GARCÍA, VERÓNICA	21137792X	25.0	0.0	0	0
STEFANI, RICCARDO	Y4617023V	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.1	COMM002PO	9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.1      Nombre grupo: 9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 14/02/2022      Fecha de finalización: 23/02/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.1      Nombre grupo: 9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.1      Nombre grupo: 9.1.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 2  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

31/03/2022 - 08/04/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

<b>Alumnos Formados</b>	<b>DNI</b>	<b>Calificación</b>
Aguilera Cabrera, Zuleica	45344687A	Apto
Bause Quintero, Hayatima	21136135D	Apto
Bejarano Díaz, Carolina	32082055E	Apto
Caballero González, Paula	45354390T	Apto
Camacho Marrero, Dara Del Carmen	45351987N	Apto
Cuéllar González, Ricardo	70257242Q	Apto
Delgado Gutiérrez, José Antonio	78858937X	Apto
Díaz Núñez, Andreina Brigitte	49948470Z	Apto
Domínguez Talavera, Nayara	44749634Y	Apto
Dorta Morales, Atteneri	43833502X	Apto
García Alemán, Laura	54070176M	Apto
González Morales, Adrián	45178074W	Apto
González Pérez, María Encarnación	44715674V	Apto
Hernández Bonete, Alejandra	29222595Z	Apto
Hernández García, Raúl	45332884E	Apto
Hernández Rodríguez, Irina	44745024L	Apto
Hernández Villanueva, Adonay	45344991P	Apto
Lozano Buzón, Andrés Jesús	31007573P	Apto
Marrero Regalado, Andrea	45360641H	Apto
Martín Matilla, Yomara	45340809N	Apto
Martínez Sicilia, María Isabel	43766782J	Apto
Montero Roses, Carla	42233158Y	Apto
Montes Espín, Melanie	39413942S	Apto
Morales Gutiérrez, Carmen Laura	78519901V	Apto
Morales Méndez, Ariadne	21137552T	Apto
Pérez Rodríguez, Estefanía Candelaria	43839535V	Apto
Prieto Sánchez, María Del Carmen	31738775V	Apto
Rodríguez Pérez, Dafne	45350462M	Apto
Rodríguez Rosa, Laura	42240340N	Apto
Vidal Macías, Ana Ester	45344120B	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

	SI	NO	
8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario		26	
8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado	<b>Buena</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Regular</b> <input type="checkbox"/>	<b>Negativa</b> <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

## 9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.2	COMM002PO	9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 30

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUILERA CABRERA, ZULEICA	45344687A	25.0	0.0	0	0
BAUSE QUINTERO, HAYATIMA	21136135D	25.0	0.0	0	0
BEJARANO DÍAZ, CAROLINA	32082055E	25.0	0.0	0	0
CABALLERO GONZÁLEZ, PAULA	45354390T	25.0	0.0	0	0
CAMACHO MARRERO, DARA DEL CARMEN	45351987N	25.0	0.0	0	0
CUÉLLAR GONZÁLEZ, RICARDO	70257242Q	25.0	0.0	0	0
DELGADO GUTIÉRREZ, JOSÉ ANTONIO	78858937X	25.0	0.0	0	0
DÍAZ NÚÑEZ, ANDREINA BRIGITTE	49948470Z	25.0	0.0	0	0
DOMÍNGUEZ TALAVERA, NAYARA	44749634Y	25.0	0.0	0	0
DORTA MORALES, ATTENERI	43833502X	25.0	0.0	0	0
GARCÍA ALEMÁN, LAURA	54070176M	25.0	0.0	0	0
GONZÁLEZ MORALES, ADRIÁN	45178074W	25.0	0.0	0	0
GONZÁLEZ PÉREZ, MARÍA ENCARNACIÓN	44715674V	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ BONETE, ALEJANDRA	29222595Z	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ GARCÍA, RAÚL	45332884E	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, IRINA	44745024L	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ VILLANUEVA, ADONAY	45344991P	25.0	0.0	0	0
LOZANO BUZÓN, ANDRÉS JESÚS	31007573P	25.0	0.0	0	0
MARRERO REGALADO, ANDREA	45360641H	25.0	0.0	0	0
MARTÍN MATILLA, YOMARA	45340809N	25.0	0.0	0	0

MARTÍNEZ SICILIA, MARÍA ISABEL	43766782J	25.0	0.0	0	0
MONTERO ROSES, CARLA	42233158Y	25.0	0.0	0	0
MONTES ESPÍN, MELANIE	39413942S	25.0	0.0	0	0
MORALES GUTIÉRREZ, CARMEN LAURA	78519901V	25.0	0.0	0	0
MORALES MÉNDEZ, ARIADNE	21137552T	25.0	0.0	0	0
PÉREZ RODRÍGUEZ, ESTEFANÍA CANDELARIA	43839535V	25.0	0.0	0	0
PRIETO SÁNCHEZ, MARÍA DEL CARMEN	31738775V	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ PÉREZ, DAFNE	45350462M	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ ROSA, LAURA	42240340N	25.0	0.0	0	0
VIDAL MACÍAS, ANA ESTER	45344120B	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.2	COMM002PO	9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SLL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.2      Nombre grupo: 9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 31/03/2022      Fecha de finalización: 08/04/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.2      Nombre grupo: 9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.2      Nombre grupo: 9.2.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Actividad realizada:

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 3  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

17/06/2022 - 28/06/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Aguiar Díaz, Alejandro	44711606C	Apto
Barceló García, Irene	48779008X	Apto
Carrani, Gianluca	Y1485173P	Apto
Castellano Quesada, Echedey Ángel	44714798S	Apto
Castilla Catarí, Rayner Alejandro	78853357L	Apto
Codesal Martínez, Eduardo	72150474A	Apto
Eugenio Armas, Estefanía Gloria	44749279L	Apto
Fernández Santos, Janin	42244718C	Apto
Ferran, Nicola Catherine	X5301723Q	Apto
García García, María Isabel	79195697G	Apto
González Clemente, Yusmery Karina	42341824C	Apto
López Salgado, Cristina Irasema	45617880W	Apto
Paciente Jiménez, Priscila	45369495V	Apto
Peluso, María Rosaria	Y4595131K	Apto
Placskó, Boglárka Éva	Y3798874R	Apto
Ruggiero, Fabrizio Giuseppe Antonio	Y8412150Y	Apto
Ruiz Vergara, Yaiza	09079663E	Apto
Suárez Acosta, Ana	78593001T	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 14

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.3	COMM002PO	9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 18

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUIAR DÍAZ, ALEJANDRO	44711606C	25.0	0.0	0	0
BARCELÓ GARCÍA, IRENE	48779008X	25.0	0.0	0	0
CARRANI, GIANLUCA	Y1485173P	25.0	0.0	0	0
CASTELLANO QUESADA, ECHEDEY ÁNGEL	44714798S	25.0	0.0	0	0
CASTILLA CATARÍ, RAYNER ALEJANDRO	78853357L	25.0	0.0	0	0
CODESAL MARTÍNEZ, EDUARDO	72150474A	25.0	0.0	0	0
EUGENIO ARMAS, ESTEFANÍA GLORIA	44749279L	25.0	0.0	0	0
FERNÁNDEZ SANTOS, JANIN	42244718C	25.0	0.0	0	0
FERRAN, NICOLA CATHERINE	X5301723Q	25.0	0.0	0	0
GARCÍA GARCÍA, MARÍA ISABEL	79195697G	25.0	0.0	0	0
GONZÁLEZ CLEMENTE, YUSMERY KARINA	42341824C	25.0	0.0	0	0
LÓPEZ SALGADO, CRISTINA IRASEMA	45617880W	25.0	0.0	0	0
PACIENTE JIMÉNEZ, PRISCILA	45369495V	25.0	0.0	0	0
PELUSO, MARÍA ROSARIA	Y4595131K	25.0	0.0	0	0
PLACSKÓ, BOGLÁRKA ÉVA	Y3798874R	25.0	0.0	0	0
RUGGIERO, FABRIZIO GIUSEPPE ANTONIO	Y8412150Y	25.0	0.0	0	0
RUIZ VERGARA, YAIZA	09079663E	25.0	0.0	0	0
SUÁREZ ACOSTA, ANA	78593001T	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.3	COMM002PO	9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.3      Nombre grupo: 9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 17/06/2022      Fecha de finalización: 28/06/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.3      Nombre grupo: 9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.3      Nombre grupo: 9.3.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 4  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

03/08/2022 - 11/08/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Aguiar Díaz, María Sonia	44314253S	Apto
Alvarado Santana, Paola Cristina	45344607S	Apto
Benítez Fernández, Marta	43635514Y	Apto
Brito Peña, Laura	78530908F	Apto
De León Peraza, Erasmo	42220811X	Apto
Delgado Méndez, Cathaysa	54108110N	Apto
García Gutiérrez, Jérica	43835826B	Apto
Gutiérrez Rodríguez, Kevin Omar	78728358W	Apto
Hernández Castro, Maisa	42197360L	Apto
Hernández Santana, Patricia	43835800P	Apto
Jorge Aguilar, Melania	79097378X	Apto
Llovera Concepción, Daimary Alejandra	42197497H	Apto
Morales Mendoza, Cehila	43838162R	Apto
Moreno Arteaga, Pedro	79088566F	Apto
Padilla Rodríguez, Katherine Andreina	43594688M	Apto
Placeres Rodríguez, Natalia Del Carmen	44725377Z	Apto
Rodríguez Delgado, Sara María	49695339K	Apto
Rodríguez Fabelo, Ainhoa	45347019N	Apto
Santana Guerra, Ainhoa	43295168Z	Apto
Suárez Navarro, Jorge	29491676H	Apto
Tajes Rivero, Cristian	42263058Y	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 18

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.4	COMM002PO	9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 21

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
AGUIAR DÍAZ, MARÍA SONIA	44314253S	25.0	0.0	0	0
ALVARADO SANTANA, PAOLA CRISTINA	45344607S	25.0	0.0	0	0
BENÍTEZ FERNÁNDEZ, MARTA	43635514Y	25.0	0.0	0	0
BRITO PEÑA, LAURA	78530908F	25.0	0.0	0	0
DE LEÓN PERAZA, ERASMO	42220811X	25.0	0.0	0	0
DELGADO MÉNDEZ, CATHAYSA	54108110N	25.0	0.0	0	0
GARCÍA GUTIÉRREZ, JÉSICA	43835826B	25.0	0.0	0	0
GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, KEVIN OMAR	78728358W	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ CASTRO, MAISA	42197360L	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ SANTANA, PATRICIA	43835800P	25.0	0.0	0	0
JORGE AGUILAR, MELANIA	79097378X	25.0	0.0	0	0
LLOVERA CONCEPCIÓN, DAIMARY ALEJANDRA	42197497H	25.0	0.0	0	0
MORALES MENDOZA, CEHILA	43838162R	25.0	0.0	0	0
MORENO ARTEAGA, PEDRO	79088566F	25.0	0.0	0	0
PADILLA RODRÍGUEZ, KATHERINE ANDREINA	43594688M	25.0	0.0	0	0
PLACERES RODRÍGUEZ, NATALIA DEL CARMEN	44725377Z	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ DELGADO, SARA MARÍA	49695339K	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ FABELO, AINHOA	45347019N	25.0	0.0	0	0
SANTANA GUERRA, AINHOA	43295168Z	25.0	0.0	0	0
SUÁREZ NAVARRO, JORGE	29491676H	25.0	0.0	0	0
TAJES RIVERO, CRISTIAN	42263058Y	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.4	COMM002PO	9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.4      Nombre grupo: 9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 03/08/2022      Fecha de finalización: 11/08/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.4      Nombre grupo: 9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.4      Nombre grupo: 9.4.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
 CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 5  
 CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
 DENOMINACION: 9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

23/09/2022 - 03/10/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Del Pino Santana, Eduardo	49406379X	Apto
Díaz Pérez, Adrián	42232771X	Apto
Fernandez Cruces, Ruben	78537504W	Apto
Garcia Torres, Carla	44744402H	No Apto
Hernandez Alonso, Andrea Mireya	42199729L	Apto
Hernandez Armas, Yaiza Milagros	44746879B	Apto
Hernandez Cabrera, Alicia	43753109W	Apto
Hormiga Arrocha, Araceli	42412264B	Apto
Naranjo Barrera, Yara	78537725Q	Apto
Perez Muñoz, Genoveva	42412258M	Apto
Sánchez Guerra, José Aday	42199169B	Apto
Verona Hernandez, Adriana	78536278H	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 11

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.5	COMM002PO	9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 12

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
DEL PINO SANTANA, EDUARDO	49406379X	25.0	0.0	0	0
DÍAZ PÉREZ, ADRIÁN	42232771X	25.0	0.0	0	0
FERNANDEZ CRUCES, RUBEN	78537504W	25.0	0.0	0	0
GARCIA TORRES, CARLA	44744402H	0.0	25.0	0	0
HERNANDEZ ALONSO, ANDREA MIREYA	42199729L	25.0	0.0	0	0
HERNANDEZ ARMAS, YAIZA MILAGROS	44746879B	25.0	0.0	0	0
HERNANDEZ CABRERA, ALICIA	43753109W	25.0	0.0	0	0
HORMIGA ARROCHA, ARACELI	42412264B	25.0	0.0	0	0
NARANJO BARRERA, YARA	78537725Q	25.0	0.0	0	0
PEREZ MUÑOZ, GENOVEVA	42412258M	25.0	0.0	0	0
SÁNCHEZ GUERRA, JOSÉ ADAY	42199169B	25.0	0.0	0	0
VERONA HERNANDEZ, ADRIANA	78536278H	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.5	COMM002PO	9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	1
<b>TOTAL:</b>	1

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.5      Nombre grupo: 9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 23/09/2022      Fecha de finalización: 03/10/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.5      Nombre grupo: 9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria	<input type="checkbox"/>	
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.5      Nombre grupo: 9.5.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Actividad realizada:

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 6  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

28/10/2022 - 08/11/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Abelleira Perez, Daniel	44316169E	Apto

Abreut Rivera, Natalia	78586420C	Apto
Ahumada Campos, Silvia Carolina	79257056E	Apto
Alemán Del Rosario, Alexandra	45345377A	Apto
Alonso Arraez, Omar	46248175M	No Apto
Alvarez Hernandez, Raul	78587226K	Apto
Ayala Cruz, Cristian	79084321V	Apto
Ayudarte Rodriguez, Alberto	42234201Z	Apto
Barrios Gonzalez, Aitami	42235893G	Apto
Benavides Castilla, Ana	78611817W	Apto
Bernal Santamaria, Samuel	42228626M	Apto
Bobis García, Paula	78594199W	Apto
Brito González, Efen	43839395S	Apto
Cabrera Rodriguez, Lia	79152314E	Apto
Carcelen Jeice, Jeice Alexandra	Y5762141B	No Apto
Castellano Hernandez, Rita	42843146B	Apto
Castro Maestre, Marina Rose	42345580G	Apto
Chacon Medina, Ainara Del Carm	78594265E	Apto
Chirino Morales, Alejandro Himar	45346004D	Apto
Concepcion Herrera, Sergio	42234853E	Apto
Concepcion Lorenzo, Floricel	42257076G	Apto
Cruz Rosas, Lina Maritza	21138137X	Apto
Cubas Felipe, Alba	42235589E	Apto
Darias Alvarez, Ainhoa	79080986V	Apto
De Torres Jimenez, Laura	05320638W	Apto
Diaz Alcover, Dario	42236179Z	Apto
Dominguez Rodriguez, Samantha De Los	79097258M	Apto
Domínguez Rodriguez, Ericka Lucía	79097259Y	Apto
Dominguez Roque, Idaira	79195963V	Apto
Dorronsoró Camacho, Javier	78592445L	Apto
Estevez Wiszynski, Diego Antonio	78590334R	No Apto
Felipe García, Atteneri	42235711Y	Apto
Fontenla Miguens, Fatima	78585991M	Apto
Fuentes Barreto, Sheila Ruth	78585326F	Apto
Gamez Ramos, Esmeralda	54059365G	Apto
Garabote Perez, Nauzet	78729993G	Apto

Garcia Garcia, Karina	43830385K	Apto
Garcia Nachtmann, Aischa	42256434Y	No Apto
Garcia Sanchez, Maria Jose	78554058L	Apto
Guadalupe Cabrera, Claudia	78584803J	No Apto
Guirao López, Jennifer Andrea	54132470S	Apto
Jerez Hierro, Carolina	42889513X	Apto
Llorca Ruiz, Christian	78538919Z	Apto
Lopez Perez, Alliset	42249027M	Apto
Lorenzo Díaz, Gabriel	78595655D	Apto
Losada Suarez, Ayesha Maria	54132456R	Apto
Machin Hernandez, Ana Isabel	78586646Q	Apto
Marichal Lorenzo, Beatriz	42234468M	Apto
Medina Perez, Cristina	78586395H	Apto
Moll Garcia, Nerea	46393116T	Apto
Moreno Lujan, Maria Del Carme	43659324B	Apto
Mujica De Plascencia, Nairobick Norel	Y7095324E	Apto
Mujica Gonzalez, Danieli Lisset	Y7860107D	Apto
Padron Martin, Abraham	78538749M	Apto
Padrón Méndez, Lisbel	43836994Y	Apto
Pascual Sole, Noelia	45347582T	Apto
Peña Betancor, Ancor	45784179B	Apto
Perez Corujo, Jose Luis	43837121H	Apto
Perez Santana, Pamela Esmerald	44735616H	Apto
Pérez Ybañez, Kiara	78767105V	Apto
Pestana Rodriguez, Yerai	42236602T	Apto
Petrizzelli Méndez, Giselle	43840352Y	Apto
Piñero Diaz, Maria Elena	42257887X	Apto
Plasencia Mujica, Stefany Andrein	11105308B	No Apto
Quesada Castellano, Antonia M	42855060B	Apto
Quintero Padron, Lereika	43836902Y	Apto
Quintero Padron, Salomé	43836901M	Apto
Ramirez Cabrera, Jose Manuel	78538460S	Apto
Rivero Pérez, Jesús Manuel	45778719W	Apto
Rodríguez Cejas, María De Fátima	79097304M	Apto
Rodriguez Perez, Lucia	42234244B	Apto

Rodriguez Romero, Nieves Ainoa	42235728T	Apto
Rodriguez Vila, Barbara Yanira	78538903K	Apto
Saavedra Guerra, Noelia	42234502Q	Apto
Santana Padron, Fernando	54087083F	Apto
Santana Ramos, Jezabel	54112656G	Apto
Santiago Perez, Aday	45764960C	Apto
Tahri El Kahlaoui, Dina	45322526Z	Apto
Timorgaleeva, Veronika	X5908848X	Apto
Valverde Mayor, Isabel	42874613Z	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleado Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

SI NO

8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos

8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario 70

8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado

Buena	Regular	Negativa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

**9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

### 9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

### 9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguiente: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.6	COMM002PO	9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 80

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
ABELLEIRA PEREZ, DANIEL	44316169E	25.0	0.0	0	0
ABREUT RIVERA, NATALIA	78586420C	25.0	0.0	0	0
AHUMADA CAMPOS, SILVIA CAROLINA	79257056E	25.0	0.0	0	0
ALEMÁN DEL ROSARIO, ALEXANDRA	45345377A	25.0	0.0	0	0
ALONSO ARRAEZ, OMAR	46248175M	0.0	25.0	0	0
ALVAREZ HERNANDEZ, RAUL	78587226K	25.0	0.0	0	0
AYALA CRUZ, CRISTIAN	79084321V	25.0	0.0	0	0
AYUDARTE RODRIGUEZ, ALBERTO	42234201Z	25.0	0.0	0	0
BARRIOS GONZALEZ, AITAMI	42235893G	25.0	0.0	0	0
BENAVIDES CASTILLA, ANA	78611817W	25.0	0.0	0	0
BERNAL SANTAMARIA, SAMUEL	42228626M	25.0	0.0	0	0
BOBIS GARCÍA, PAULA	78594199W	25.0	0.0	0	0
BRITO GONZÁLEZ, EFREN	43839395S	25.0	0.0	0	0
CABRERA RODRIGUEZ, LIA	79152314E	25.0	0.0	0	0
CARCELEN JEICE, JEICE ALEXANDRA	Y5762141B	0.0	25.0	0	0
CASTELLANO HERNANDEZ, RITA	42843146B	25.0	0.0	0	0
CASTRO MAESTRE, MARINA ROSE	42345580G	25.0	0.0	0	0
CHACON MEDINA, AINARA DEL CARM	78594265E	25.0	0.0	0	0
CHIRINO MORALES, ALEJANDRO HIMAR	45346004D	25.0	0.0	0	0
CONCEPCION HERRERA, SERGIO	42234853E	25.0	0.0	0	0
CONCEPCION LORENZO, FLORICEL	42257076G	25.0	0.0	0	0
CRUZ ROSAS, LINA MARITZA	21138137X	25.0	0.0	0	0

CUBAS FELIPE, ALBA	42235589E	25.0	0.0	0	0
DARIAS ALVAREZ, AINHOA	79080986V	25.0	0.0	0	0
DE TORRES JIMENEZ, LAURA	05320638W	25.0	0.0	0	0
DIAZ ALCOVER, DARIO	42236179Z	25.0	0.0	0	0
DOMINGUEZ RODRIGUEZ, SAMANTHA DE LOS	79097258M	25.0	0.0	0	0
DOMÍNGUEZ RODRIGUEZ, ERICKA LUCÍA	79097259Y	25.0	0.0	0	0
DOMINGUEZ ROQUE, IDAIRA	79195963V	25.0	0.0	0	0
DORRONSORO CAMACHO, JAVIER	78592445L	25.0	0.0	0	0
ESTEVEZ WISZYNSKI, DIEGO ANTONIO	78590334R	0.0	25.0	0	0
FELIPE GARCÍA, ATTENERI	42235711Y	25.0	0.0	0	0
FONTENLA MIGUENS, FATIMA	78585991M	25.0	0.0	0	0
FUENTES BARRETO, SHEILA RUTH	78585326F	25.0	0.0	0	0
GAMEZ RAMOS, ESMERALDA	54059365G	25.0	0.0	0	0
GARABOTE PEREZ, NAUZET	78729993G	25.0	0.0	0	0
GARCIA GARCIA, KARINA	43830385K	25.0	0.0	0	0
GARCIA NACHTMANN, AISCHA	42256434Y	0.0	25.0	0	0
GARCIA SANCHEZ, MARIA JOSE	78554058L	25.0	0.0	0	0
GUADALUPE CABRERA, CLAUDIA	78584803J	0.0	25.0	0	0
GUIRAO LÓPEZ, JENNIFER ANDREA	54132470S	25.0	0.0	0	0
JEREZ HIERRO, CAROLINA	42889513X	25.0	0.0	0	0
LLORCA RUIZ, CHRISTIAN	78538919Z	25.0	0.0	0	0
LOPEZ PEREZ, ALLISET	42249027M	25.0	0.0	0	0
LORENZO DÍAZ, GABRIEL	78595655D	25.0	0.0	0	0
LOSADA SUAREZ, AYESHA MARIA	54132456R	25.0	0.0	0	0
MACHIN HERNANDEZ, ANA ISABEL	78586646Q	25.0	0.0	0	0

MARICHAL LORENZO, BEATRIZ	42234468M	25.0	0.0	0	0
MEDINA PEREZ, CRISTINA	78586395H	25.0	0.0	0	0
MOLL GARCIA, NEREA	46393116T	25.0	0.0	0	0
MORENO LUJAN, MARIA DEL CARME	43659324B	25.0	0.0	0	0
MUJICA DE PLASCENCIA, NAIROBICK NOREL	Y7095324E	25.0	0.0	0	0
MUJICA GONZALEZ, DANIELI LISSET	Y7860107D	25.0	0.0	0	0
PADRON MARTIN, ABRAHAM	78538749M	25.0	0.0	0	0
PADRÓN MÉNDEZ, LISBEL	43836994Y	25.0	0.0	0	0
PASCUAL SOLE, NOELIA	45347582T	25.0	0.0	0	0
PEÑA BETANCOR, ANCOR	45784179B	25.0	0.0	0	0
PEREZ CORUJO, JOSE LUIS	43837121H	25.0	0.0	0	0
PEREZ SANTANA, PAMELA ESMERALD	44735616H	25.0	0.0	0	0
PÉREZ YBAÑEZ, KIARA	78767105V	25.0	0.0	0	0
PESTANA RODRIGUEZ, YERAI	42236602T	25.0	0.0	0	0
PETRIZZELLI MÉNDEZ, GISELLE	43840352Y	25.0	0.0	0	0
PIÑERO DIAZ, MARIA ELENA	42257887X	25.0	0.0	0	0
PLASENCIA MUJICA, STEFANY ANDREIN	11105308B	0.0	25.0	0	0
QUESADA CASTELLANO, ANTONIA M	42855060B	25.0	0.0	0	0
QUINTERO PADRON, SALOMÉ	43836901M	25.0	0.0	0	0
QUINTERO PADRON, LEREIKA	43836902Y	25.0	0.0	0	0
RAMIREZ CABRERA, JOSE MANUEL	78538460S	25.0	0.0	0	0
RIVERO PÉREZ, JESÚS MANUEL	45778719W	25.0	0.0	0	0
RODRÍGUEZ CEJAS, MARÍA DE FÁTIMA	79097304M	25.0	0.0	0	0
RODRIGUEZ PEREZ, LUCIA	42234244B	25.0	0.0	0	0

RODRIGUEZ ROMERO, NIEVES AINO A	42235728T	25.0	0.0	0	0
RODRIGUEZ VILA, BARBARA YANIRA	78538903K	25.0	0.0	0	0
SAAVEDRA GUERRA, NOELIA	42234502Q	25.0	0.0	0	0
SANTANA PADRON, FERNANDO	54087083F	25.0	0.0	0	0
SANTANA RAMOS, JEZABEL	54112656G	25.0	0.0	0	0
SANTIAGO PEREZ, ADAY	45764960C	25.0	0.0	0	0
TAHRI EL KAHLAOUI, DINA	45322526Z	25.0	0.0	0	0
TIMORGALEEVA, VERONIKA	X5908848X	25.0	0.0	0	0
VALVERDE MAYOR, ISABEL	42874613Z	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.6	COMM002PO	9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continua como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	6
<b>TOTAL:</b>	<b>6</b>

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.6      Nombre grupo: 9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 28/10/2022      Fecha de finalización: 08/11/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.6      Nombre grupo: 9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.6      Nombre grupo: 9.6.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### **Actividad realizada:**

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA DE ACTUACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES IMPUESTAS EN LA CONCESIÓN DE LA SUBVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE: FC-2021.2/02/1906388-2      ÁMBITO SECTORIAL: Comercio

#### 1.- Entidad

NOMBRE: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL  
CIF: B35645977

#### Acción Formativa

Nº GRUPO: 7  
CÓDIGO ESPECIALIDAD: COMM002PO  
DENOMINACION: 9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### 2.- Finalidad de la acción formativa

Favorecer la formación de los/as trabajadores/as ocupados/as, mejorando su capacidad profesional y desarrollo personal, facilitando una formación adaptada a las necesidades de la productividad y competitividad de las empresas del sector COMERCIO.

#### 3.- Periodo de ejecución

22/11/2022 - 30/11/2022

#### 4.- Condiciones y obligaciones impuestas en la concesión

CONDICIONES Y OBLIGACIONES	SÍ	NO
La entidad cumple con las condiciones establecidas en el artículo 6 de la Orden TMS 368/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 694/2017, de 03 de julio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 9 de la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 34/2008, por el que se regulan los certificados de profesionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La entidad cumple con las obligaciones establecidas en el Decreto 122/2011, por el que se crea el Registro de Centros y Entidades de FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.- Resultados obtenidos

Alumnos Formados	DNI	Calificación
Armas Herrera, Ricardo	45863219T	Apto

Belza Luis, Alba Maria	46260740N	Apto
Betancor Morales, Anahi	78588931R	No Apto
Cabrera Romero, Fabian	42257296V	Apto
Cozzitorto Garcia, Lorena	78587926P	Apto
Delgado Gil, Ana Norely	45897918S	Apto
Di Stefano, Maria	Y3882461Y	Apto
Diaz De Leon, Badayco	78853848G	Apto
Diaz Gonzalez, Aitor Manuel	43383889R	Apto
Fleitas Gonzalez, Santiago Ignaci	79092606E	Apto
Garcia Hernandez, Daniel	42236390H	Apto
Gil Pérez, María	43388124G	Apto
Gonzalez Morales, Brian	43837330C	Apto
Gonzalez Ossorio, Alba	43831603C	Apto
Hernández Morales, Yuraisimí	78640224G	Apto
Hernandez Zulbaran, Genesis Mariann	42283599P	Apto
López Mendoza, Carlos Javier	78853912E	Apto
Martin Dorta, Giovanni	78645070C	Apto
Mascareño Armas, David	45981469F	Apto
Mendez Hernandez, Javier	45784538W	Apto
Meneses Ramirez, Miriam	51148552W	Apto
Mesa Fernandez, Gonzalo Manuel	79088579C	Apto
Morales Perez, Rocío	78627027D	Apto
Ojeda Ramirez, Barbara Carmen	78588186S	Apto
Ortega Quesada, Fernando	45783019R	Apto
Padron Barrera, Flavia Elvira	43837374H	Apto
Pérez Bernal, Sonia	78588448R	Apto
Quintero Garcia, Anabel	45899612F	Apto
Reyes Ramirez, Amanda	78591682S	Apto
Rivero Jimenez, Idaia Esther	79087739P	Apto
Romero Plasencia, Andrea	79089045A	Apto
Ruiz Barreto, Aythami Bienven	78484997G	Apto
Santana Vera, Beatriz	45399882K	Apto
Santos Fuentes, Ariadna	42233366F	Apto
Torres Correa, Yaquelin Leticia	45866593Q	Apto
Torres Morales, Alejandro	78588221G	Apto

## 6.- Controles de calidad realizados

Se ha realizado control de calidad



A continuación se mostrarán las diferentes actuaciones realizadas en el ámbito de la evaluación y el control de la calidad de la formación. Entre ellas, y por orden, destacan: 1. Actuaciones realizadas a iniciativa del centro, las dirigidas al aseguramiento y control de la calidad de la formación: • Cuestionario de evaluación de la eficiencia docente en el aula. • Cuestionario de evaluación para el personal administrativo del Centro. • Cuestionario de valoración docente de la calidad de las acciones de formación. • Cuestionario de valoración Curso/Centro. 2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el Servicio Canario de Empleo. 3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas. 4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los Alumnado en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo.

## 7.- Acciones realizadas encaminadas a la mejora de futuras acciones formativas

- Personalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se ha ofrecido una mayor y más adecuada atención a la diversidad, favoreciendo el aprendizaje individualizado y adaptado al alumnado. Se ha optado por clases más participativas, escuchando y descubriendo las necesidades de cada persona. Esto ha permitido conseguir que el alumnado, en su conjunto, asimile, comprenda y afiance los conocimientos y destrezas, adaptando el aprendizaje a sus capacidades o formas de aprender, sus intereses o su ritmo de aprendizaje. - Nuevas metodologías de enseñanza/aprendizaje. Este año el profesorado ha puesto en práctica la pedagogía inversa, flipped classroom, o el aprendizaje por proyectos y otras metodologías innovadoras consiguiendo sacar lo mejor del alumnado, motivándoles y ejercitando todas las competencias y destrezas para convertirlos en personas formadas y preparadas. Para la próxima convocatoria, los pasos a seguir serán la instauración de la gamificación de las aulas o el aprendizaje basado en juegos, dando un enfoque lúdico a la enseñanza y aprovechando el potencial de la diversión y las recompensas para aprender. - Aprendizaje activo. Se ha enfocado el aprendizaje a la acción, learning by doing, con la que el alumnado se ha convertido en protagonista de su propio aprendizaje, relacionando la teoría y los conceptos aprendidos con la realidad que le rodea, llevándolo a la práctica. Ha resultado mucho más motivador para el alumnado, y le ha permitido “saber hacer”, “aprender a aprender”, construir un aprendizaje significativo y trabajar, entre otras, las habilidades y destrezas siguientes: • Creatividad. • Autonomía y espíritu emprendedor. • Resolución de problemas y superación de errores. • Paciencia, esfuerzo y perseverancia. • Pensamiento crítico. - Aulas más flexibles. Se ha conseguido crear una clase bien diseñada y con espacios adecuados, lo que ha permitido mejorar el aprendizaje del alumnado, adaptando éstas al trabajo en grupo o a las nuevas metodologías empleadas, diseñando distintos rincones o espacios de aprendizaje y potenciando su flexibilidad para adaptarse a cada situación y al momento. - Las TIC. Las TIC han permitido al alumnado relacionarse, informarse, estudiar, trabajar y comunicarse en diversos espacios, reales y virtuales. Esta posibilidad ha roto las fronteras del aula y ha abierto un inmenso abanico de opciones para el alumnado, pero también para el profesorado. Gracias a las ya imprescindibles TIC, con la plataforma Moodle y los diversos recursos web, se ha podido profundizar en cualquier tema o materia y mejorar la competencia digital. - Tutorías. Semanalmente, en todas las acciones formativas, se han llevado a cabo sesiones de tutoría de dos horas con la finalidad de facilitar al alumnado la resolución de dudas y aclaración de conceptos que hayan surgido y no hayan podido ser solventados en el aula. - Manual de contenidos. Se le ha hecho entrega al alumnado de un manual, en soporte físico encuadernado y en soporte digital, con la finalidad de que pueda disponer de este manual en cualquier momento y en cualquier formato. En relación a la metodología de trabajo para la impartición de estas acciones formativas, se basó en la utilización de procedimientos y herramientas que implicaron activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilitó la adquisición de los objetivos y contenidos propuestos y estimularon su motivación.

D./ña. Eva Yolanda Lozon Rodríguez representante legal de la entidad, **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

**8. CUESTIONARIOS ADMINISTRADOS A LOS ALUMNOS en cumplimiento de la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo**

	SI	NO	
8.1 Los alumnos del curso han cumplimentado y enviado el cuestionario al Servicio Canario de Empleo por medios telemáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2 Número de alumnos que han cumplimentado el cuestionario		31	
8.3 Valoración general sobre la satisfacción del alumnado	<b>Buena</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Regular</b> <input type="checkbox"/>	<b>Negativa</b> <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

## 9. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 9.1. ACTUACIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN

9.1.1. Actuaciones de aseguramiento y control de la calidad de la formación desarrollada, realizadas a iniciativa del propio centro

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. en el que se imparte formación profesional no reglada. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés. • Medidas de percepción de los Alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión de un centro que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer qué consigue el Centro de Formación empresarial Aura S.L. en lo relativo a la satisfacción de su alumnado, valorando el conjunto del proceso referente al profesorado que han impartido la acción formativa. Se han definido determinados indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción para conocer los resultados alumnado. Estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro, del docente y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: 1. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del Centro. 2. Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del Centro. 3. Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento del proceso formativo. • Medidas de percepción del personal administrativo del centro. Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración con la gestión del Centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas. Estas medidas se agrupan en 4 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el Funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con las Instalaciones del Centro. • Medidas de percepción de los docentes. Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza en el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. que tienen los docentes del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a docentes del Centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: 1. Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del Centro. 2. Satisfacción con la relación con el personal del centro. 3. Satisfacción con el funcionamiento del Centro. 4. Satisfacción con los procesos clave del Centro. 5. Satisfacción con la Imagen del Centro. 6. Satisfacción con las instalaciones del Centro.

9.1.2. Acciones realizadas por el centro a partir de las conclusiones de las actuaciones de seguimiento y control desarrolladas por el servicio canario de empleo

Medidas de percepción por parte del SCE acerca de las incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento, detección de causas, determinación de acciones correctoras y establecimiento de acciones correctivas. • Incidencias detectadas durante las actuaciones de seguimiento efectuadas por el SCE.

9.1.3. Actuaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación de la calidad de las acciones formativas

Medidas de percepción relativas a la opinión de los Alumnado, determinación de causas y conclusiones y acciones de mejora. • Análisis y valoración de resultados de opinión-satisfacción de las preguntas del cuestionario. • Análisis de las causas. • Conclusiones y acciones de mejora a acometer derivadas del análisis de la información y los datos aportados por los Alumnado.

9.1.4. Actuaciones realizadas por el centro al objeto de evaluar la calidad de la formación suministrada a los alumnos en el desarrollo del módulo de formación práctica en los centros de trabajo

En este Plan de formación no se ha llevado a cabo ningún módulo de Formación en Centros de Trabajo. Por tanto, al no tener datos, no procede su detalle.

## 9.2. RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para llevar a cabo el proceso, se ha contado con la participación de distintos componentes que conforman el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado. El ciclo PDCA se divide de forma en cuatro etapas: La etapa de planificación ha permitido la obtención de suficiente información para llevar a cabo los estudios propuestos. Para ello, se ha definido lo siguiente: • Inicio y duración. • Responsables. • Recursos económicos. • Recursos de infraestructura. • Recursos humanos. A lo largo de la etapa de realización se ha creado un equipo de participantes cuyo objetivo revierte en la definición de catálogo de indicadores de calidad que posteriormente sería sometido a la validación. Entre éstos destacan: • Dirección: • Personal administrativo: • Docentes: • Personal docente para el control y seguimiento de la calidad de la formación: Durante esta fase, los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo. Los métodos de consenso utilizados han sido: • Técnicas de Grupo Nominal; • Técnica Delphi; • Brainstorming: La secuencia de actividades desarrolladas ha sido: • Estudio de los miembros del equipo de participantes; • Identificación de los grupos de interés. • Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. En la etapa de verificación, se ha procedido a su validación por parte del equipo perteneciente a cada uno de los grupos de interés. Una vez analizados los resultados, se han realizado las sesiones de consenso, que han consistido en: • Presentación de los resultados globales establecidos por el equipo; • Presentación, indicador a indicador, de las puntuaciones otorgadas por cada participante; • Identificación de los indicadores clave; • Identificación de los indicadores que se deben eliminar.

## 9.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez valorados todos los cuestionarios, se va a proceder a las recomendaciones indicadas para cada uno de los cursos y, así, facilitar el estudio realizado. Dichas recomendaciones, surgen después de evaluar los resultados obtenidos, siendo analizados con detalle y concienzudamente. Como desviaciones, cabe destacar los siguientes: • Medidas Correctoras: Mejorar la redacción, tanto de los contenidos como del cuestionario de evaluación. • Medidas Correctivas: Revisar, en su plenitud, la redacción del material didáctico que se le vaya a entregar al alumnado con el fin de evitar la omisión de información o la ambigüedad en la redacción. En líneas generales, cabe destacar que el Centro de Formación Empresarial Aura S.L. ha llevado a cabo, con éxito, el Plan de Formación, obteniendo valoraciones medias que casi igualan al 90%, en las diferentes acciones formativas llevadas a cabo en este Plan.

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

**MEMORIA ALUMNADO, según el apartado c) del Punto VIGESIMOPRIMERO.- Justificación de la subvención, del Anexo I, de la Resolución de la presidencia del Servicio Canario de Empleo por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de Planes de Formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados incluidos en la Programación 2021.**

Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

D./Dña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con NIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

Ha ejecutado el grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.7	COMM002PO	9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Lugar de impartición: TELEFORMACIÓN AURA, Paseo de Tomás Morales, 8-2º - 35003

Teléfono: 928384776      Email: cefoemaura@asescan.com

---

### **CERTIFICA los siguientes datos:**

Número de alumnos/as participantes en el grupo formativo: 36

Número de horas lectivas del grupo formativo: 25

Relación de participantes	NIF/NIE	Nº horas lectivas realizadas	Nº de horas ausencia	Faltas justificadas	Faltas injustificadas
ARMAS HERRERA, RICARDO	45863219T	25.0	0.0	0	0
BELZA LUIS, ALBA MARIA	46260740N	25.0	0.0	0	0
BETANCOR MORALES, ANAHI	78588931R	25.0	0.0	0	0
CABRERA ROMERO, FABIAN	42257296V	25.0	0.0	0	0
COZZITORTO GARCIA, LORENA	78587926P	25.0	0.0	0	0
DELGADO GIL, ANA NORELY	45897918S	25.0	0.0	0	0
DI STEFANO, MARIA	Y3882461Y	25.0	0.0	0	0
DIAZ DE LEON, BADAYCO	78853848G	25.0	0.0	0	0
DIAZ GONZALEZ, AITOR MANUEL	43383889R	25.0	0.0	0	0
FLEITAS GONZALEZ, SANTIAGO IGNACI	79092606E	25.0	0.0	0	0
GARCIA HERNANDEZ, DANIEL	42236390H	25.0	0.0	0	0
GIL PÉREZ, MARÍA	43388124G	25.0	0.0	0	0
GONZALEZ MORALES, BRIAN	43837330C	25.0	0.0	0	0
GONZALEZ OSSORIO, ALBA	43831603C	25.0	0.0	0	0
HERNÁNDEZ MORALES, YURASIMÍ	78640224G	25.0	0.0	0	0
HERNANDEZ ZULBARAN, GENESIS MARIANN	42283599P	25.0	0.0	0	0
LÓPEZ MENDOZA, CARLOS JAVIER	78853912E	25.0	0.0	0	0
MARTIN DORTA, GIOVANNI	78645070C	25.0	0.0	0	0
MASCAREÑO ARMAS, DAVID	45981469F	25.0	0.0	0	0
MENDEZ HERNANDEZ, JAVIER	45784538W	25.0	0.0	0	0
MENESES RAMIREZ, MIRIAM	51148552W	25.0	0.0	0	0
MESA FERNANDEZ, GONZALO MANUEL	79088579C	25.0	0.0	0	0

MORALES PEREZ, ROCÍO	78627027D	25.0	0.0	0	0
OJEDA RAMIREZ, BARBARA CARMEN	78588186S	25.0	0.0	0	0
ORTEGA QUESADA, FERNANDO	45783019R	25.0	0.0	0	0
PADRON BARRERA, FLAVIA ELVIRA	43837374H	25.0	0.0	0	0
PÉREZ BERNAL, SONIA	78588448R	25.0	0.0	0	0
QUINTERO GARCIA, ANABEL	45899612F	25.0	0.0	0	0
REYES RAMIREZ, AMANDA	78591682S	25.0	0.0	0	0
RIVERO JIMENEZ, IDAIA ESTHER	79087739P	25.0	0.0	0	0
ROMERO PLASENCIA, ANDREA	79089045A	25.0	0.0	0	0
RUIZ BARRETO, AYTHAMI BIENVEN	78484997G	25.0	0.0	0	0
SANTANA VERA, BEATRIZ	45399882K	25.0	0.0	0	0
SANTOS FUENTES, ARIADNA	42233366F	25.0	0.0	0	0
TORRES CORREA, YAQUELIN LETICI	45866593Q	25.0	0.0	0	0
TORRES MORALES, ALEJANDRO	78588221G	25.0	0.0	0	0

- Los controles de asistencia del grupo formativo:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
9.7	COMM002PO	9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25

Junto con los justificantes de las ausencias, han sido entregados por registro electrónico en las fechas correspondientes establecidas en las instrucciones de Gestión, estando esta documentación en poder del Servicio Canario de Empleo, en el expediente del curso.

- Los resultados obtenidos en las diferentes pruebas de evaluación realizadas al alumnado del curso, tanto de forma continúa como las evaluaciones finales han sido entregados mediante **los informes individualizados y las actas de evaluación, documentos establecidos en la normativa vigente**. Esta documentación obra en poder del Servicio Canario de Empleo, mediante registro electrónico, en el expediente de cada curso.

- Abandonos del grupo formativo:

Causas del abandono	Nº de abandonos
Finalización por empleo	0
Finalización por enfermedad	0
Abandono	0
<b>TOTAL:</b>	0

Con la firma de la presente el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA PERSONAL DOCENTE

Entidad: CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL      Nº Expediente: FC-2021.2/02/1906388-2      Ámbito Sectorial: Comercio

Nº Grupo: 9.7      Nombre grupo: 9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de inicio: 22/11/2022      Fecha de finalización: 30/11/2022      Horas impartidas: 25

Relación nominal de la plantilla de personas formadoras que participan en el grupo formativo y horario del personal formador:

Nº de orden	Apellidos y nombre de docente	Módulo impartido	Nº horas impartidas	Tipo de contrato	Horario del docente
1	Carmen Delia Torres Sánchez		25	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 17:00 A 21:00
<b>TOTAL:</b>			<b>25</b>		

Relación nominal de la plantilla de personal encargado de realizar tareas vinculadas a la docencia:

Nº de orden	Apellidos y nombre	NIF/NIE	Actividad Realizada	Nº horas imputadas	Tipo de contrato	Horario
1	TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA	43269251H	LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN	20	Personal contratado como trabajador por cuenta ajena	DE 8:00 A 22:00
<b>TOTAL:</b>				<b>20</b>		

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: Carmen Delia Torres Sánchez

Nº Grupo: 9.7      Nombre grupo: 9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Módulos impartidos:

Código del Módulo	Descripción del módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Todos somos clientes.</li><li>1.2. Principios de la atención al cliente.</li><li>1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.</li><li>1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.</li><li>1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.</li><li>1.6. Trato personalizado.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Planificación de la atención al cliente.</li><li>2.2. Organización de la atención al cliente.</li><li>2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.</li></ol>

- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

## JUSTIFICACIÓN DE GASTOS DOCENTES DOCUMENTACIÓN APORTADA

Nombre del docente: TORRES SÁNCHEZ, CARMEN DELIA

Nº Grupo: 9.7      Nombre grupo: 9.7.T ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### Actividad realizada:

LABORES DE TUTORÍA Y PREPARACIÓN

Tipo de contrato: Personal contratado como trabajador por cuenta ajena

**En el caso de personal contratado como trabajador por cuenta ajena:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El docente está contratado con bonificaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nómina y justificante de su pago al personal docente contratado (documento bancario que acredite la transferencia de la nomina abonada)		<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato/s del docente		<input checked="" type="checkbox"/>
Cotizaciones a la Seguridad Social (recibo de liquidación de cotizaciones y documento bancario que acredite su pago)		<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo 190 (retenciones e ingresos a cuenta del IRPF y justificantes de su pago (modelo 111), correspondientes a los trimestres durante los cuales se desarrollo la acción formativa)		<input checked="" type="checkbox"/>
La justificación del pago de las retribuciones del personal que realiza tareas vinculadas a la docencia, es decir, costes de preparación y tutoría, y a la tutorización del módulo de FCT deberá hacerse, en todo caso, mediante anotación bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado firmado por el representante legal de la beneficiaria en el que conste, por cada uno de los conceptos del trabajador/a imputado/a: el cargo que ocupa, la actividad desarrollada para el programa de formación, las fechas de dedicación a este y el número de horas empleadas, con una descripción de la actividad concreta realizada o criterios de imputación de costes		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración firmada por el trabajador/a incluido/a en el, que especifique los días de dedicación, identifique las horas empleadas y describa las tareas realizadas en cada una de ellas		<input checked="" type="checkbox"/>
Declaración responsable de que los salarios del profesorado cumplen con la legislación y demás normativa aplicable, incluida la que se deriva del convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, o pactos aplicables, y que se han pagado todos los gastos inherentes a la acción formativa subvencionada con anterioridad a la presentación de la justificación		<input checked="" type="checkbox"/>

Con la firma de la presente memoria el representante legal de la entidad **certifica** la veracidad de todos los datos reflejados en la presente Memoria.

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez

## PLANES DE FPE PRIORITARIAMENTE OCUPADOS CONVOCATORIA 2021

### MEMORIA ECONOMICA

D./ña.: Eva Yolanda Lozon Rodríguez con DNI nº 45334400C representante legal de la Entidad identificada con CIF nº B35645977 y nombre CENTRO DE FORMACION EMPRESARIAL AURA, SL

**Declaro**, que la entidad representada, en el Expediente nº FC-2021.2/02/1906388-2, en el ámbito sectorial de Comercio ha impartido los siguientes Grupos correspondientes al Plan de Formación subvencionado:

Nº AF y Grupo	Código	Denominación de la acción formativa	Nº de horas
8.1	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.2	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.3	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.4	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.5	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.6	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
8.7	COMFC3888	HABILIDADES DE VENTA	35.0
9.1	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.2	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.3	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.4	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.5	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.6	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0
9.7	COMFC3889	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	25.0

El importe de la subvención justificada es de 41.901,75 euros, según detalle:

Acción Formativa	Alumnos subvencionables		Horas impartidas		Módulo económico	Subvención máxima a liquidar					
	Justificado	Liquidado	Justificado	Liquidado		Justificado			Liquidado		
						CP	No CP	Total	CP	No CP	Total
8. HABILIDADES DE VENTA	216	134	35.0	7525.0	4,95€	0,00€	23.215,50€	23.215,50€	0,00€	0,00€	23.215,50€
9. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO	207	151	25.0	5175.0	4,95€	0,00€	18.686,25€	18.686,25€	0,00€	0,00€	18.686,25€
IMPORTE TOTAL						0,00€	0,00€	41.901,75€	0,00€	41.901,75€	41.901,75€

La entidad

- NO** ha recibido ayudas, subvenciones, ingresos o recursos para la misma finalidad.  
 **SI** ha recibido los siguientes ingresos para la misma finalidad:

Organismo concedente	Finalidad	Fecha Concesión	Importe
----------------------	-----------	-----------------	---------

En LAS PALMAS DE GRAN CANARIA a 13 de diciembre de 2022

Firmado: Eva Yolanda Lozon Rodríguez